

Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



Joana Catarina Costa Branco

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais

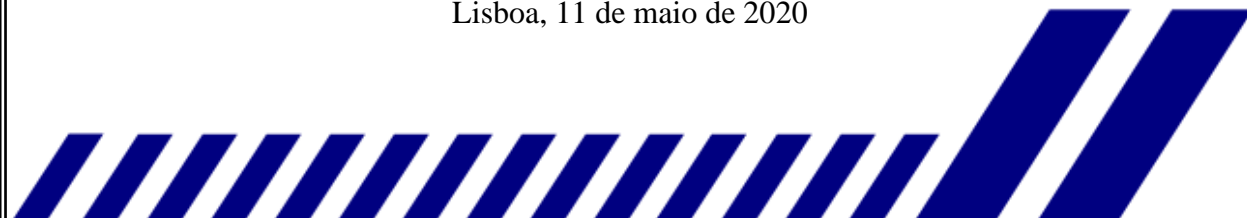
XXXII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**O *Burnout* na Polícia de Segurança Pública:
causas e *engagement***

Orientador:

Prof. Doutor Artur Rocha Machado

Lisboa, 11 de maio de 2020



Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna



Joana Catarina Costa Branco

Aspirante a Oficial de Polícia

Dissertação de Mestrado Integrado em Ciências Policiais

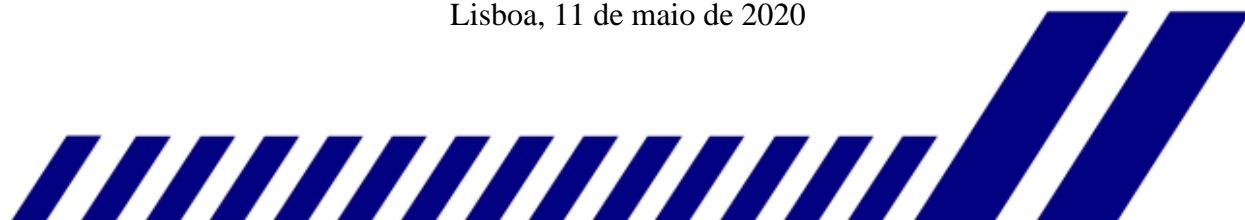
XXXII Curso de Formação de Oficiais de Polícia

**O *Burnout* na Polícia de Segurança Pública:
causas e *engagement***

Orientador:

Prof. Doutor Artur Rocha Machado

Lisboa, 11 de maio de 2020





Estabelecimento de Ensino:	Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna
Curso:	XXXII CFOP
Orientador:	Professor Doutor Artur Rocha Machado
Título:	<i>O Burnout na Polícia de Segurança Pública: causas e engagement</i>
Autor:	Joana Catarina Costa Branco
Local de Edição:	Lisboa
Data de Edição:	11 de maio de 2020

Dissertação apresentada ao Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna com vista à obtenção do grau de Mestre em Ciências Policiais, elaborada sob a orientação do Prof. Doutor Artur Rocha Machado.

*Ao Rui,
O meu Chefe*

AGRADECIMENTOS

Este trabalho representa o culminar de 5 anos intensos. De muitas histórias e muitas lições. Anos que levo comigo mas nos quais também deixei muito de mim.

Em primeiro lugar, ao Professor Doutor Artur Rocha Machado, pela orientação e pelos conselhos.

Ao ISCPSSI, casa mãe, que me deu a oportunidade de ver coisas únicas e criar laços incríveis. A todos aqueles que nestes 5 anos se cruzaram no meu caminho e dia após dia, mantêm o mesmo brio e o mesmo profissionalismo. Sois vós que fazeis esta casa.

À Divisão de Psicologia e à Professora Cristina Queirós por gentilmente me concederem as entrevistas que se revelaram imprescindíveis para a conclusão desta dissertação.

Aos polícias do COMETLIS, pelo tempo despendido a preencher o meu questionário. Os resultados desta dissertação são vossos.

Aos Subcomissários Sousa, Rafael e Magda, por apoiarem os meus primeiros passos nesta Instituição. Por me ensinarem a liderança, o comando e sobretudo as dificuldades. Estou-vos eternamente grata.

Aos 3/25 por me ensinarem a distinguir o bem do mal. Porque a família não se escolhe, mas constrói-se. Ao João, meu filho, por me fazer pensar fora da caixa e me instigar sempre a ir mais longe. E ao Miguel, meu irmão, que é o coração mais nobre que conheço, e que me faz ter a certeza que há laços que não se desfazem.

À minha Inês que me deu muito colo e me segurou sempre que achei que me ia perder. És incrível madrinha!

Ao Gonçalo Rodrigues, pelas viagens do último ano.

À minha Bichinha e à minha Mumi, para quem as palavras são mais parcas. Pilares da minha formação e âncoras no meu coração. Tenho a certeza que o futuro nos reserva todas as coisas boas e que vamos estar juntas para as ver.

Ao André, desde o primeiro dia, meu binómio e companheiro. Por tudo o que já vivemos. Porque sei que nunca me deixas sozinha.

Ao meu curso, *ad finem*.

Aos meus amigos de sempre. Xico, Rititi, Rita, Mari Jonas. Por tudo o que perdi.

Ao Diogo Lemos, por ser igual a mim.

À Cati, por me ensinar a perder. E por me ensinar sobretudo que nunca nada está completamente perdido.

À Mars, minha amiga eterna.

Ao João, por me colocar sempre em primeiro lugar. Sabes que nada disto era possível sem ti.

Aos amigos, que sendo amigos também são família.

Ao tio Miguel e ao padrinho Rui. Humores apurados e corações grandes.

Aos meus avós, porque casa será sempre a vossa.

À Cácia, que me ensinou a abnegação, a partilha, e o querer mais para alguém que para nós mesmos. Estou contigo em todos os cantos do mundo e tu sabes isso melhor que ninguém.

À Maria Ritolas, pela sanidade da titi.

Ao Rui e à Anita, porque como dizia aquele verso algures aos 12 anos de idade “eu posso ainda não saber bem, mas já sei que como vocês não pode haver mais ninguém”.

RESUMO

Com o reconhecimento do *burnout* como um fenómeno ocupacional e com a crescente preocupação com a saúde mental no local de trabalho, é fundamental que, numa organização como a Polícia de Segurança Pública (PSP), em que o bem-estar dos trabalhadores interfere diretamente com a segurança dos cidadãos no geral, se abordem temáticas relacionadas com os recursos humanos, procurando melhorar as condições no local de trabalho e diminuir a tendência para o aparecimento de patologias. Para além da revisão da literatura foram realizadas 5 entrevistas a informadores chave, para aprofundar esta componente teórica.

De forma a perceber qual o nível de saúde mental dos polícias e que tipo de fatores estão na sua origem, foi realizado um estudo quantitativo, em que se aplicou um questionário para aferir os níveis de *burnout* (através do questionário OLBI) e *engagement* (com o questionário UWES), numa amostra de 465 polícias a exercer funções no COMETLIS, bem como a sua relação com determinadas variáveis sociodemográficas.

Verificou-se que quanto mais *burnout*, nas dimensões de exaustão e distanciamento, menos o *engagement* e as suas dimensões. No que diz respeito às variáveis sociodemográficas, as variáveis sexo, função operacional e distância aproximada da colocação atual à residência de origem não revelaram diferenças estatisticamente significativas. Nas variáveis estado civil e carreira provou-se que são os polícias que não mantenham uma relação afetivo-amorosa e os agentes os mais afetados pela exaustão e pelo distanciamento e apresentam níveis menores de *engagement* e das suas dimensões.

Palavras chave: *Burnout, Engagement, PSP, COMETLIS*

ABSTRACT

After the recognition of *burnout* as an occupational phenomenon, and taking into account the increasing concern with mental health in the workplace, approaching issues related to human resources is fundamental in organizations such as the Public Security Police (PSP), in which the wellbeing of workers directly interferes with the safety of people. Besides revision of literature, we conducted five interviews to key informants, in order to strengthen this theoretical component.

The main goal is to improve workplace conditions and decrease the tendency for developing such pathologies. In order to understand the level of mental health of policemen and the factors which determine its origin, we conducted a quantitative analysis, in which we administered a survey to evaluate levels of *burnout* (using the OLBI survey) and *engagement* (using the UWES survey), in a sample of 465 policemen working at COMETLIS, and connected the results to given sociodemographic variables.

We concluded that the higher the level of *burnout*, in the categories of exhaustion and distancing, the lower the level of *engagement* and its dimensions. In which concerns the sociodemographic variables, we concluded that gender, operational function, and distance between the workplace and place of residency did not reveal any statistically relevant differences. In which concerns civil status and category, we concluded that policemen who were not involved in an affective or romantic relationship and police officers are affected the most by exhaustion and distancing, and therefore show lower levels of *engagement* and its dimensions.

Keywords: *Burnout, Engagement, PSP, COMETLIS*

LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS

APPSO	Associação Portuguesa de Psicologia da Saúde Ocupacional
CFOP	Curso de Formação de Oficiais de Polícia
COMETLIS	Comando Metropolitano de Lisboa
DN	Direção Nacional
ENWHP	<i>European Network for Workplace Health Promotion</i>
EPPSP	Estatuto Profissional da Polícia de Segurança Pública
EU-OSHA	Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho
EUROFUND	Fundação Europeia para a melhoria das condições de vida e de trabalho
ICD-11	11ª Revisão da Classificação Internacional das Doenças
LOPSP	Lei Orgânica da Polícia de Segurança Pública
OLBI	<i>Oldenburg Burnout Inventory</i>
OMS	Organização Mundial de Saúde
PSP	Polícia de Segurança Pública
SPSS	<i>Statistical Package for the Social Sciences</i>
UWES	<i>Utrecht Work Engagement Scale</i>

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	iv
RESUMO.....	vi
ABSTRACT	vii
LISTA DE SIGLAS E ACRÓNIMOS	viii
ÍNDICE.....	ix
ÍNDICE DE TABELAS	x
ÍNDICE DE ANEXOS	xi
INTRODUÇÃO	1
I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO-CONCEPTUAL	3
1. <i>Burnout</i>	Erro! Marcador não definido.
2. Engagement ou compromisso.....	16
3. <i>Burnout e Engagement</i>	21
4. O <i>Burnout</i> em Polícias.....	22
5. Formulação do Problema de Investigação.....	32
II – MÉTODO.....	34
1. Amostra	35
2. Instrumentos	35
3. Procedimento.....	37
III - APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	39
1. Apresentação dos Resultados	39
2. Discussão de resultados	42
CONCLUSÃO.....	48
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	51
ANEXOS E APÊNDICES.....	64

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Média, desvio padrão e correlações de Pearson entre idade, experiência profissional, <i>burnout</i> e <i>engagement</i>	39
Tabela 2 - Análise comparativa de médias em função do Sexo	40
Tabela 3 - Análise comparativa de médias em função da Função.....	40
Tabela 4 -Análise comparativa de médias em função do Estado Civil	40
Tabela 5 - Análise comparativa de médias em função da Carreira	41
Tabela 6 - Análise comparativa de médias em função de grupos etários.....	41
Tabela 7 - Análise comparativa de médias em função de grupos de Anos de Serviço	42
Tabela 8 - Análise comparativa de médias em função da Distância	42

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 - Pedido de autorização para a realização de entrevistas aos elementos da Divisão de Psicologia da PSP	65
Anexo 2 - Pedido de autorização para a realização de um questionário aos Polícias a exercer funções no Comando Metropolitano de Lisboa.....	66
Anexo 3 - Autorização para a realização de entrevistas aos elementos da Divisão de Psicologia da PSP e de um questionário aos Polícias a exercer funções no Comando Metropolitano de Lisboa.....	67
Anexo 4 - Autorização para utilização dos Questionários OLBI e UWES	68
Anexo 5 – Declaração de Consentimento Informado.....	69
Anexo 6 – Questionário aos Polícias a exercer funções no Comando Metropolitano de Lisboa	70
Anexo 7 – Distribuição de frequências e percentagens em relação à Exaustão	77
Anexo 8 – Distribuição de frequências e percentagens em relação ao Distanciamento.....	79
Anexo 9 – Distribuição de frequências e percentagens em relação ao Vigor	81
Anexo 10 – Distribuição de frequências e percentagens em relação à Dedicação	82
Anexo 11 – Distribuição de frequências e percentagens em relação à Absorção	83
Anexo 12 – Distribuição de frequências e percentagens em relação ao <i>Engagement</i>	84

INTRODUÇÃO

Com o reconhecimento, em maio de 2019, do *burnout* como um fenómeno ocupacional, incluindo-o na 11^a Revisão da Classificação Internacional das Doenças (ICD-11), esta temática tem vindo a ganhar cada vez mais destaque e tem sido alvo de cada vez mais pesquisas pela (Organização Mundial da Saúde [OMS], 2019).

“Todos os anos as doenças relacionadas com o trabalho continuam a ser responsáveis por, aproximadamente, 2,4 milhões de mortes a nível mundial, 200 000 das quais na Europa” (Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho [EU-OSHA], 2017, para. 3). Independentemente da sua índole, e ainda que se salientem as lesões musculoesqueléticas, o stress e as perturbações mentais, o cancro relacionado com o trabalho, as doenças de pele e as doenças relacionadas com o trabalho provocadas por agentes biológicos, é fundamental que seja feito um esforço no sentido de prevenir todo o tipo de patologias relacionadas com o trabalho, e de alertar, tanto trabalhadores como organizações, para o peso assumido pela doença no âmbito do trabalho (EU-OSHA, 2017).

No que diz respeito ao stress e às perturbações mentais, segundo as estimativas da *European Network for Workplace Health Promotion* (ENWHP, 2011), 25% dos cidadãos europeus irão experienciar algum tipo de doença mental ao longo da sua vida, e cerca de 10% das incapacidades e problemas de saúde a longo prazo, podem estar relacionados com doenças mentais e emocionais.

Em setembro de 2018, a Fundação Europeia para a Melhoria das Condições de Vida e de Trabalho (EUROFUND) publicou um relatório acerca do *burnout* no local de trabalho, em que se defendeu que este se tem tornado num grave problema na Europa, sendo absolutamente necessário verificar qual o seu nível em diferentes profissões (Felicidade, 2018). Já em 2013, num inquérito de opinião sobre segurança e saúde ocupacional da AESST, Portugal apresentava uma percentagem de 28% de inquiridos a considerar que a existência de casos de stress relacionado com a atividade profissional era muito comum (Felicidade, 2018), o que está diretamente relacionado com o fenómeno do *burnout*.

Segundo a Associação Portuguesa de Psicologia da Saúde Ocupacional (APPSO), num conjunto de dados recolhidos no ano de 2017 e revelados à RHmagazine, 17,2% da população ativa, estava em *burnout* (Felicidade, 2018). Este número representa um aumento de 3,5% em relação ao período compreendido entre 2008 e 2016, o que comprova a tendência crescente do fenómeno (Felicidade, 2018). Ainda que estes possam parecer dados preocupantes, para além dos trabalhadores com este quadro clínico diagnosticado, o mesmo

estudo indicou que 48,9% da população ativa portuguesa estava em risco elevado de vir a desenvolver esta patologia (Felicidade, 2018), sendo por isso imperativo atuar no sentido de diminuir esses números.

Numa organização como a Polícia de Segurança Pública (PSP), em que o bem-estar dos trabalhadores interfere diretamente com a segurança dos cidadãos no geral, é fundamental que se abordem temáticas relacionadas com os recursos humanos e que se procure a otimização dos mesmos, para que estes não descurem aquela que é a sua função primordial.

Na tentativa de obter respostas para este problema dividimos a dissertação em quatro partes. Num primeiro capítulo, é feito o enquadramento teórico do tema, inicialmente através da definição dos conceitos de *burnout* e *engagement* e depois da explicação da relação entre ambos; tendo sido dedicado um subcapítulo ao estudo do *burnout* na PSP. Posteriormente, no segundo capítulo - Método, é explicado o questionário utilizado, os instrumentos de recolha e análise de dados e o procedimento seguido. O terceiro capítulo refere-se à apresentação e discussão dos resultados retirados dos dados aferidos pelo questionário. No quarto e último capítulo, serão tecidas algumas considerações finais, procurando responder ao problema em investigação, bem como enumerar algumas limitações sentidas e fazer algumas sugestões para futuras linhas de investigação.

De acordo com Oliveira e Queirós (2012), dos estudos realizados em Portugal sobre a polícia, poucos se desenrolam no âmbito psicológico, provando assim não haver uma tentativa de “compreender o polícia na sua valência humana, ou seja, enquanto pessoa que apresenta conflitos internos, defesas, problemas, emoções” (p. 284).

Ao abordar a temática escolhida, acreditamos ser capazes não só de salientar a importância do objeto de estudo escolhido – o *burnout* – mas, evidenciar também as suas implicações e consequências para o polícia, para aqueles que o rodeiam e para a própria instituição, que neste caso é a PSP. Este estudo procurará ainda reconhecer se existem alguns fatores sociodemográficos que potenciam esta patologia, para que posteriores intervenções ou tratamentos sejam direcionados no sentido da prevenção, e não somente baseados numa resposta pouco rápida e eficiente.

I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO-CONCEPTUAL

1. *Burnout*

O *burnout* enquanto doença, síndrome ou quadro clínico foi descrito pela primeira vez por Herbert Freudenberger, um psiquiatra e psicanalista americano, que o definiu como a exaustão derivada das “excessivas solicitações de energia, força ou recursos” (Freudenberger, 1974, p.159). Esta expressão provém de “burn” que significa “queima” e “out” que significa “exterior” e é utilizada como metáfora para “o estado ou processo de exaustão mental, semelhante à extinção de um fogo ou o apagar de uma vela” (Schaufeli & Buunk, 2003, p. 383)

Em 1976, Maslach, uma psicóloga social americana, na sua análise a trabalhadores norte americanos, concluiu que estes apresentavam sintomas (distúrbios psicológicos como a insegurança, o medo, a inquietação e a ansiedade; distúrbios orgânicos como a hipertensão, a disfunção digestiva, os problemas cardíacos, as dores musculares e as cefaleias; e alterações comportamentais como a dificuldade de lidar com o quotidiano, a impaciência com outras pessoas e a irritabilidade) muito semelhantes aos descritos por Freudenberger (Maslach, 1976).

A definição mais consolidada parece ser a de Maslach e Jackson (1981), que definem *burnout* como um cansaço físico e emocional que leva a uma perda de motivação para o trabalho, que pode evoluir até ao aparecimento de sentimentos de fracasso. Estes são os primeiros autores a associar o *burnout* a um contexto de trabalho no qual os recursos que o trabalhador tem ao seu dispor não são suficientes para as exigências da tarefa que tem de cumprir, especialmente se estas tarefas implicarem cuidar de outras pessoas. Assim, acreditava-se que o *burnout* era uma patologia associada a profissões prestadoras de serviços.

De acordo com Maslach (1976), os profissionais de ajuda seriam idealmente objetivos, conseguindo distanciar-se das situações sem perder a preocupação com a pessoa com quem estão a lidar. Ainda assim, as pesquisas indicam que estes não são muitas vezes capazes de lidar com a exposição continuada ao stress emocional, acabando por desenvolver a síndrome de *burnout* (Maslach, 1976). Embora inicialmente associado a este tipo de profissões, o *burnout* foi posteriormente alargado a muitas outras profissões (Maslach & Jackson, 1981; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001).

A perspetiva psicossocial aponta para uma construção tridimensional da síndrome de *burnout*, nomeadamente através dos trabalhos levados a cabo por Maslach e Leiter (1997), que o consideram como um processo de respostas inadequadas a um stress crónico que se caracterizam pela exaustão emocional, despersonalização e falta de realização pessoal.

A exaustão emocional é o sintoma mais frequentemente reportado e também a primeira resposta para o stress provocado pelo trabalho, correspondendo a uma “sobrecarga tanto emocional como física” (Maslach & Leiter, 1997, p.17). Este estado de exaustão impede que o trabalhador consiga relaxar e recuperar do dia de trabalho, faltando-lhe sempre energia para um novo projeto ou uma nova pessoa (Maslach & Leiter, 1997).

Embora a exaustão tenha um papel importante na descrição desta patologia, não é o único fator preponderante para o diagnóstico da mesma, uma vez que este não capta os aspetos críticos relativos às relações estabelecidas em contexto laboral (Maslach et al., 2001). Assim, e como consequência da anterior e do desgaste que esta provoca, surge a despersonalização ou cinismo que está associado ao desinteresse pelas situações ou sentimentos dos outros, levando a que o trabalhador adote “uma atitude fria e distante para com o trabalho e para com as pessoas que este envolve” (Maslach & Leiter, 1997, p.18). Nesta dimensão, para o sujeito, a culpa dos seus problemas advém, em larga escala, dos seus clientes, o que o leva a minimizar o seu envolvimento no trabalho na “tentativa de se proteger a si próprio da exaustão e da desilusão” (Maslach & Leiter, 1997, p.18), provocando um claro distanciamento entre o indivíduo e o mundo que o rodeia.

A ineficácia ou redução da realização pessoal está relacionada com a tendência de os profissionais se avaliarem negativamente e com as consequências que essa autoavaliação negativa tem no desempenho das suas funções (Maslach & Leiter, 1997). Para este indivíduo, qualquer novo projeto é um desafio às suas capacidades, sendo-lhe impossível concluir qualquer tarefa com sucesso porque todas lhe parecem demasiado exigentes. A ineficácia gera um ciclo vicioso no local de trabalho uma vez que interfere diretamente com os objetivos estipulados. De acordo com Maslach e Leiter (1997), quando uma pessoa perde confiança na sua capacidade para fazer a diferença, também os outros vão sucessivamente depositando menos esperanças no seu trabalho.

Segundo Bakker, Demerouti e Verbeke (2004) e Bakker e Demerouti (2008) a ineficácia não é uma dimensão vital na definição ou caracterização do *burnout*, funcionando como uma consequência possível desta patologia (G. Koeske & R. Koeske, 1989), que pode inclusivamente estar relacionada com as características da personalidade do indivíduo (Cordes & Dougherty, 1993).

1.1. Diferenças entre *burnout* e outros conceitos

O conceito de *burnout* tem, ao longo do tempo, criado alguma divisão na comunidade científica, uma vez que pode ser considerado um chavão ou um sinónimo de muitas outras patologias (Maslach, 1982). De acordo com a autora, alguns críticos consideram esta síndrome como *old wine in a new bottle*, ou seja, um nome moderno para um problema antigo que ao longo da sua existência já foi classificado como depressão, alienação, apatia, tédio, crise de meia idade ou stress profissional, isto porque, existiu a dúvida se o *burnout* englobaria uma série de conceitos novos e originais ou se se poderia considerar como um sinónimo de outras expressões já existentes e já definidas (Davidoff, 1989). Para M. Ramos (2001) “o *burnout* é uma designação recente para uma condição antiga” (p. 159).

Pela dupla perspectiva psicossocial e clínica, a síndrome de *burnout* pode aproximar-se de uma série de outros conceitos, patologias e expressões. Segundo Maslach e Schaufeli (1993) também muitos desses conceitos como tédio, stress, insatisfação laboral, depressão, alienação, baixa autoestima, ansiedade, pressão tensão, desgaste, nervosismo, fadiga crónica, melancolia e exaustão, têm sofrido com a dificuldade em ser caracterizados, uma vez que a sintomatologia desenrolada em qualquer um desses processos pode ser comum com outra patologia, não sendo possível definir onde acaba exatamente um transtorno e começa o outro.

Assim, torna-se imperativo que antes de partir para uma comparação mais aprofundada se esclareça o quadro sintomatológico associado a esta patologia. Freitas e Santos (2015) concluíram, à semelhança do descrito por Freudenberg (1974), esclarecido no início deste capítulo, que os sintomas ou consequências do *burnout* podem ser de diversas ordens. Neste sentido, Freitas e Santos (2015) agruparam as manifestações desta síndrome em quatro grandes grupos: fisiológicos, comportamentais, emocionais e de autoproteção. Os problemas fisiológicos relacionam-se com problemas de saúde, desde “fadiga, dores de cabeça, insónias, dores musculares, alterações de peso, problemas gastrointestinais e irritabilidade” (Freitas & Santos, 2015, p.50). Os sintomas comportamentais dizem respeito a “atrasos no trabalho, perda de entusiasmo, afastamento dos colegas, dificuldade em tomar decisões, baixo rendimento” (Freitas & Santos, 2015, p.50). No que diz respeito à sintomatologia emocional apresentam-se o “pessimismo, baixa autoestima, mudança de valores, perda de objetivos, sentimento de culpa” (Freitas & Santos, 2015, p.50). Ao nível da autoproteção esta apresenta consequências nefastas para o indivíduo, nomeadamente a

“supressão consciente de informação, negação das emoções e maior atenção para evitar experiências negativas” (Freitas & Santos, 2015, p.50).

No ponto seguinte serão esclarecidos alguns conceitos, evidenciando as principais semelhanças e diferenças existentes entre eles e a síndrome de *burnout*.

1.1.1. *Síndrome de burnout, stress e stress laboral*

O conceito de stress foi definido por Seyle (1955) como um “desvio genérico do estado de descanso normal que é causado por funcionamento ou dano e que estimula a reparação” (p. 500). Segundo o mesmo autor todos os seres vivos estão constantemente sujeitos as situações de stress e tudo o que altere a normalidade, independentemente de ser positivo ou negativo, aumenta significativamente os níveis de stress, gerando uma resposta. M. Ramos (2001), vem corroborar a perspetiva de Seyle, referindo-se a este desvio como um “fenómeno biológico, psicológico e social que afeta inevitavelmente todas as pessoas” (p.2). De acordo com o autor anterior, o stress pode ser fator de desenvolvimento e saúde se for adequadamente resolvido e as pessoas vencerem a dificuldade, ou então pode significar que o individuo fique cativo do sofrimento e da incapacidade no caso de não conseguir lidar com a adversidade. Para Espada (2009) e M. Cunha, Rego, R. Cunha, Cabral-Cardoso e Neves (2016) existem inclusivamente níveis de stress que são necessários para estimular o ser humano, nomeadamente ao nível do crescimento e do desenvolvimento individual.

No que diz respeito ao stress profissional Lazarus e Folkman (1984) acreditam que este ocorre quando o trabalho exige demasiado esforço ou excede a capacidade adaptativa do trabalhador. Embora o *burnout* seja um tipo de stress profissional, que é caracterizado pela sua natureza crónica e multifacetada, este traduz-se normalmente no desenvolvimento de atitudes e comportamentos negativos para com os clientes, o trabalho e a própria organização, ao contrário do stress profissional que não implica necessariamente um quadro tão expressivo (Maslach, 1993).

Embora o conceito de stress possa ser facilmente confundido com o conceito de *burnout*, os dois devem ser claramente distinguidos (Queirós, Gonçalves & Marques, 2014). Segundo Espada (2009) “o stresse não é só causado por questões profissionais (...) tudo está interrelacionado” (p. 16), ou seja, se por um lado, o stress está associado à maioria das alterações quotidianas, que de alguma forma modificam os processos recorrentes (Selye, 1974), por outro, o *burnout* associa-se a algo duradouro e insuficiente, ou seja, como uma resposta ao stress crónico que o trabalhador esteve sujeito, mas que não conseguiu debelar (Gil-Monte & Peiró, 1997; Maslach et al., 2001). Pines (1993) defende que a grande

diferença entre stress e *burnout* é que o último tem sempre uma conotação negativa, enquanto que o stress pode estar associado a situações positivas, que podem, inclusivamente, melhorar o desempenho laboral do trabalhador. Desta forma, o *burnout* é a “mais insidiosa e trágica consequência do stress no trabalho” (Freitas, 1999, como citado em M. Ramos, 2001, p.159).

Assim, como um indivíduo pode desenvolver a síndrome *burnout* sem ter apresentado as características gerais de stress, também pode experienciar elevados níveis de stress e nunca ser diretamente afetado por eles, uma vez que foi capaz de desenvolver estratégias para combater a situação.

1.1.2. Síndrome *burnout* e fadiga

O conceito de fadiga está presente em diversas áreas de estudo como a “medicina, educação física, psicologia, enfermagem, farmacologia, nutrição, odontologia, ergonomia e genética” (Mota, Cruz & Pimenta, 2005, p. 288), tornando-se um conceito multidimensional pelo conjunto de sinais e sintomas que apresenta.

Nas áreas de estudo relacionadas com a *psique* humana, a fadiga pode ser caracterizada por “um estado subjetivo de cansaço relacionado com a motivação reduzida, a atividade mental prolongada ou o tédio que ocorre em situações como o stress crónico, a ansiedade ou a depressão” (Lee, Hicks & Nino-Murcia, 1991, p. 291) e envolve sentimentos de “cansaço, exaustão, desgaste, alteração da capacidade funcional e falta de recursos/energia” (Mota et al., 2005, p. 289).

Para Pines e Aronson (1988) o conceito de fadiga afasta-se do conceito de *burnout*, uma vez que a fadiga é maioritariamente caracterizada pela sintomatologia física e é por isso mais rapidamente recuperável, enquanto que a síndrome de *burnout* tem descritores de cansaço emocional e pode prolongar-se no tempo. Segundo os autores é a natureza dos sintomas e a durabilidade dos mesmos que nos permite distinguir as duas patologias. Assim, “a descrição do cansaço físico que acompanha o *burnout* é extremamente diferente do relato que é feito por aqueles sujeitos que estão numa fase de cansaço físico unicamente” (F. Rodrigues, 2011, p.125). Para além disso, e ainda que os sintomas se possam prolongar no tempo, não cedendo ao simples descanso, a fadiga, neste caso crónica, não pode ser equiparada à síndrome de *burnout*, uma vez que não concretiza qualquer sintomatologia associada à despersonalização e à falta de eficácia profissional (F. Ramos, 1999).

De acordo com Schaufeli e Buunk (2003) “os sintomas físicos são muito mais proeminentes na síndrome de fadiga crónica do que no *burnout*” (p.390), ainda que a grande

diferença esteja relacionada com a origem do desvio psíquico, uma vez que os trabalhadores que desenvolvem *burnout* culpam o trabalho pela situação em que se encontram, enquanto a origem da fadiga crónica é para os pacientes relativamente incerta.

1.1.3. *Síndrome de burnout e ansiedade*

A ansiedade e as outras patologias relacionadas com o medo podem ser caracterizadas pelo medo e ansiedade excessivos que se manifestam tanto por uma inquietação generalizada, como pela preocupação perante os pequenos compromissos diários, nomeadamente aos níveis da família, saúde, finanças, trabalho ou escola (OMS, 2019). Esta patologia pode ser associada a uma multiplicidade de sintomas físicos como a tensão ou agitação muscular, a dificuldade em manter a concentração, a irritabilidade, os distúrbios do sono ou o nervosismo exacerbado, resultando em sofrimento ou em prejuízo graves em diversas áreas, sejam elas pessoais, familiares, sociais, educacionais ou ocupacionais (OMS, 2019).

Embora possa conduzir a ataques de pânico ou ansiedade que acontecem de forma imprevista e repentina, a chamada ansiedade generalizada caracteriza-se por uma “tensão persistente que não se prende com algo em particular” (Davidoff, 1989, p. 575), fazendo com que os portadores desta síndrome reajam de forma exagerada a situações de pressão ou a esforços que seriam, para qualquer outro, considerados esforços menores.

Ao contrário do que acontece na síndrome de *burnout*, um quadro de ansiedade não é motivado, na maioria das situações por problemas de índole laboral. Ainda que esta patologia possa interferir com a concentração, a tomada de decisão, a memória ou a efetividade com que as funções laborais são desempenhadas, a ansiedade surge não só pela possível predisposição genética que possa existir, como por diversos fatores geradores de tensão que vão desde os conflitos traumatizantes às privações sofridas ao longo da vida (Davidoff, 1989).

1.1.4. *Síndrome de Burnout e Depressão*

Uma depressão é um estado intenso e persistente de tristeza (Davidoff, 1989). Os sintomas desta patologia incluem sentimentos de tristeza, irritabilidade, vazio ou perda, associados a sintomas ao nível cognitivo, comportamental ou neurovegetativo que afetam a capacidade do indivíduo ter uma vida normal (OMS, 2019). “A depressão assim como outras doenças, surge na relação com o stress (fator precipitante), devido a algumas predisposições associadas a vulnerabilidades biopsicossociais que aumentam a probabilidade do

aparecimento da depressão. Esta vulnerabilidade varia de indivíduo para indivíduo” (Seabra, 2008, p.144). Segundo a autora, ainda que o stress possa originar um quadro de depressão, o contrário também pode acontecer, nomeadamente por causas das distorções cognitivas que resultam do processamento de informação nos doentes deprimidos. De acordo com Beck (1997) existe “um transtorno de pensamento no cerne das síndromes psiquiátricas como depressão” (p. 13), fazendo com que esses doentes tenham uma estrutura de pensamento enviesada, criando erros no processamento de informação. Para Seabra “todo este processo condiciona a intensidade da perceção dos stressores, alterando o processo de transação do indivíduo com o meio ambiente” (Seabra, 2008, p.144).

Segundo Koutsimani, Montgomery e Georganta (2019) ainda que o *burnout* e a depressão tenham algum tipo de associação, não se pode afirmar que sejam exatamente o mesmo conceito. De acordo com Freudenberg (1983) o *burnout* tem tendência a estar, pelo menos inicialmente, relacionado com o trabalho, com um contexto específico e não com uma situação mais difusa. Por outro lado, uma depressão é generalizada a todas as situações e a outras esferas da vida. Maslach et al. (2001) vem corroborar esta perspetiva ao afirmar o *burnout* como um desvio especificamente associado ao trabalho, ao contrário da depressão que consiste numa doença mental sem motivo específico.

Glass e McKnight (1996) concluíram que “*burnout* e depressão não são simplesmente dois termos para a mesma sensação de mal-estar” (p. 33), e ainda que os dois conceitos partilham variações semelhantes, nomeadamente ao nível da exaustão, a sintomatologia identificada não é expressamente igual. Para F. Rodrigues (2011) “o facto de as outras duas dimensões da Síndrome de *Burnout* (Despersonalização e a Falta de Eficácia Profissional) não se enquadrarem, de maneira nenhuma, com a depressão, constituem, um dos fatores de diferenciação de ambos” (p. 126).

Assim, e ainda que algumas pesquisas sugiram que, em determinadas circunstâncias, o *burnout* possa resultar em quadros depressivos, é pouco expectável que o contrário aconteça (Glass et al., 1993, como citado em Schaufeli & Buunk, 2003).

1.1.5. Síndrome de *Burnout* e Insatisfação Laboral

A satisfação laboral caracteriza-se pela forma como as pessoas se sentem perante o seu trabalho e os aspetos que ele envolve, ou seja, em que medida é que as pessoas gostam (satisfação) ou não (insatisfação) dos seus empregos (Spector, 1997). Considerado um dos grandes fatores que influencia a eficiência e a eficácia (Aziri, 2011), a satisfação laboral pode condicionar o desempenho de uma organização, uma vez que trabalhadores mais

satisfeitos têm geralmente uma melhor prestação (L. Cunha, 2011) e trabalhadores insatisfeitos são menos leais, mais absentes e podem provocar mais acidentes (Aziri, 2011).

A insatisfação profissional é exatamente o oposto da satisfação e ainda que possa ter sintomas comuns aos desenrolados numa situação de *burnout*, os dois podem ser distinguidos desde logo porque a satisfação/insatisfação profissional é uma variável atitudinal (Noronha, 2005; Spector, 1997), enquanto que “o *burnout* resulta de uma resposta emocional à situação de trabalho e pode ser entendido como um estado extremo de fadiga psicológica e emocional, que, por sua vez, pode levar à diminuição de produtividade” (Noronha, 2005, p. 188). Assim, e apesar de tanto a insatisfação como o *burnout* “representarem experiências negativas e internas” (Firth et al., 1989, como citado em F. Rodrigues, 2011, p. 127), estes podem diferenciar-se “pelo facto da dimensão Despersonalização não estar presente na Insatisfação Laboral, ao passo que na Síndrome de *Burnout* é claramente um dos seus principais definidores” (Firth et al., 1989, como citado em F. Rodrigues, 2011, p. 127).

1.2. Causas do *burnout*

De acordo com Buunk e Schaufeli (1993) “o *burnout* só pode ser experienciado por aqueles que vivem as suas carreiras de forma entusiástica, com objetivos e expetativas” (p. 317). Segundo Bianchi e Brison (2017), esta questão não é linear, uma vez que tanto fatores ocupacionais como fatores não ocupacionais se verificam importantes para o desenvolvimento da síndrome de *burnout*, o que pode ter grande peso na intervenção a ser feita, uma vez que atuar apenas sobre a esfera laboral pode trazer resultados muito pouco significativos.

A grande questão que se coloca a nível do *burnout* não se relaciona com o “quem” de “quem é responsável?” ou de “quem tem culpa?”; a essência do *burnout* está no “quê” de “o que dá origem ao *burnout*?” (Maslach, 2003). Esta perspetiva permite-nos retirar o peso das pessoas e deixar de as assumir como um defeito, prestando especial atenção à situação em que se encontram e ao peso que a natureza do trabalho nesse diagnóstico (Maslach, 2003). Segundo a autora, existem três causas principais para o *burnout*: o envolvimento com as pessoas, as exigências da profissão e as características pessoais.

1.2.1. Fatores Organizacionais

De acordo com Maslach e Leiter (1997) “o *burnout* não é um problema da pessoa em si, mas do ambiente social em que a pessoa trabalha” (p.18). Os autores defendem que a estrutura e o funcionamento do local de trabalho moldam não só a forma de estar dos funcionários como também a forma como estes executam o seu trabalho. “Quando o local de trabalho não reconhece o lado humano do trabalho, o risco de *burnout* aumenta significativamente acarretando elevados custos com ele” (Maslach & Leiter, 1997, p.18).

Segundo os mesmos autores, as alterações operadas no contexto de trabalho, como as tecnologias que passaram a fazer parte do contexto laboral, o decréscimo do valor intrínseco das coisas, a redistribuição do poder, a economia global ou a dificuldade de comprometimento dos trabalhadores com as empresas, fizeram com que este fosse hoje associado a um local “frio, hostil e exigente, tanto a nível económico como a nível psicológico” (Maslach & Leiter, 1997, p.17). Nesse contexto o *burnout* surge como “o indicador da discrepância entre aquilo que as pessoas são e o que têm de fazer. Essa discrepância representa uma erosão nos valores, na dignidade, no espírito e na vontade – uma erosão da alma humana” (Maslach & Leiter, 1997, p.17). Este conceito, em particular, representa uma perda e uma deterioração profissional do trabalhador face aos seus clientes, ou seja, em relação às pessoas para as quais desempenha as suas tarefas, mas também para a instituição que representa e para si próprio (Gil-Monte & Peiró, 1997).

Quando falamos do valor instituição é importante que se saliente que este pode concretizar muitas relações individuais – entre trabalhador e cliente, entre trabalhadores e entre trabalhador e chefia – relações essas que são construídas e determinadas pelas situações impostas pelo local de trabalho e que podem influenciar determinantemente o aparecimento ou não da síndrome de *burnout* (Leiter & Maslach, 2016). No entanto, prever que o *burnout* tem como fator motivador apenas o contacto com outras pessoas poderia ser bastante redutor, assim “rapidamente se percebeu que as fontes de stress não se limitavam apenas aos destinatários do trabalho, mas que também incluíam outros pontos, como o excesso de trabalho, a pressão de tempo e o conflito de papéis e tarefas” (F. Rodrigues, 2011, p. 117). “A hierarquia, as regras de funcionamento da organização, as regras de trabalho e a organização espacial (...) podem ter uma influência preponderante, nomeadamente se violarem as expectativas dos trabalhadores” (F. Rodrigues, 2011, p. 116). Segundo o mesmo autor, o desconforto na execução da tarefa, a sobrecarga e escassez de tempo, a indefinição de tarefas e papéis dentro da organização e no decorrer das tarefas e a necessidade de realizar

tarefas para as quais o indivíduo não se sente apto, podem fazer com que o trabalhador não se reveja na sua organização aumentando exponencialmente a probabilidade de este desenvolver um quadro de *burnout* (F. Rodrigues, 2011; Maslach & Leiter, 2008).

1.2.2. *Fatores Relacionais*

Quando falamos em fatores relacionais resgatamos as relações individuais abordadas no ponto anterior (trabalhador - cliente, trabalhador - trabalhador e trabalhador - chefia). Mas não só estas são fundamentais. Todas as relações podem funcionar como um amortecedor de fatores stressantes, isto é, o suporte e os laços sociais podem reduzir significativamente os efeitos do stress sobre a saúde física e psicológica (Cassel, 1976). Por outro lado, relações demasiado exigentes podem ser preditivas do desenvolvimento da síndrome de *burnout* Gil-Monte (2005). Em qualquer um dos casos, “para compreender o fenómeno do *burnout* temos de compreender a natureza do envolvimento do trabalhador com outras pessoas” (Maslach, 2003, p. 27).

Gil-Monte (2005) desenvolveu um modelo de potenciais relações entre o stress percebido, o suporte social e o *burnout*. De acordo com o autor, as relações interpessoais no trabalho são uma das principais fontes de stress e relacionam-se por isso (como explicado no subcapítulo: Síndrome de *Burnout*, Stress e Stress Laboral) com a síndrome de *burnout*. No que diz respeito às relações interpessoais entre o trabalhador e os pares e o trabalhador e a chefia, estas podem ter efeitos diretos e indiretos entre as situações de stress e as suas consequências. Na verdade, o apoio é um fator extremamente importante, desenvolvendo um sentimento de pertença e comunidade que faz com que o trabalhador se sinta integrado e valorizado, conseguindo assim melhores resultados (F. Ramos, 1999).

Como anteriormente mencionado, as motivações do *burnout* não são estanques às relações dentro do local de trabalho. Nas profissões em que há contacto direto com o cliente, esse fator pode ser preponderante para a ocorrência da patologia, nomeadamente porque os profissionais em questão nem sempre conseguem distanciar-se das situações em si (Maslach, 1976). Segundo a autora existem muitos fatores que prejudicam o trabalhador como o facto de se concentrar nos problemas do cliente, a falta de feedback positivo que este lhe faz chegar, o nível de stress emocional a que está sujeito ou a resposta negativa que encontra ao serviço que está a desempenhar (Maslach, 2003).

No que diz respeito às relações fora do contexto de trabalho, sejam elas familiares, de amizade ou de qualquer outra ordem, estas tornam-se importantes para o sujeito uma vez que “quanto maior a satisfação familiar menor o grau de stress vivenciado pelo sujeito e

vice-versa” (D. Rodrigues, 2010), e estas podem atuar como um auxiliar em situações laborais mais exigentes (Olson, Sprenkle & Russeli, 1979).

1.2.3. *Fatores Individuais*

De acordo com Maslach e Leiter (1997) no início das pesquisas acerca da temática do *burnout*, convencionou-se que este seria em primeiro lugar um problema do indivíduo, ou seja, que as pessoas entrariam em *burnout* por causa das lacunas na sua personalidade, comportamento ou produtividade. Desta forma, o problema seriam as pessoas e a solução passaria ou pela mudança interna do trabalhador ou pelo seu despedimento. Ainda que, segundo os autores anteriormente mencionados, os resultados demonstrem que essa perspetiva está categoricamente errada, é importante que se considere sempre o indivíduo de forma singular e se estabeleçam algumas conexões entre a personalidade e o *burnout*, até porque segundo Bakker, Zee, Lewing e Dollard (2006) “alguns estudos indicam a possibilidade de a personalidade ter um papel importante no desenvolvimento da síndrome de *burnout*” (p. 34).

No sentido de esclarecer se o *burnout* é um fenómeno social ou se se relaciona com as características individuais e assim perceber se há pessoas com maior propensão a desenvolver quadros desta psicopatologia Bakker et al. (2006) tentaram perceber qual a relação entre o *burnout*, calculado através do *Maslach Burnout Inventory* (Maslach, Jackson & Leiter, 1996, como citado em Bakker et al., 2006), e a personalidade, aferida pela Teoria *Big Five* ou teoria dos cinco fatores da personalidade (Hendriks, 1997, como citado em Bakker et al., 2006), que se concretiza em cinco vetores: extroversão, amabilidade ou conformidade, consciência psicológica ou conhecimento, estabilidade emocional e inteligência.

Este estudo permitiu concluir que apenas a estabilidade emocional é preditiva de exaustão emocional; que a estabilidade emocional, a extroversão e a inteligência ou autonomia são preditivas da despersonalização; e que a ineficácia advém apenas da extroversão e da estabilidade emocional (Bakker et al., 2006). Ainda que estes resultados tenham sido significativos, Bakker et al. (2006) chegaram à conclusão que o desenvolvimento de sintomatologia relacionada com a síndrome de *burnout* não é uma característica inata ao indivíduo, mas sim o resultado da sua exposição a situações de stress com as quais foi capaz, ou não, de lidar convenientemente.

Gil-Monte e Peiró (1997) definiram algumas delas sendo as mais importantes as de carácter sociodemográfico, como a idade, o sexo e o estado civil. Este estudo pretende,

posteriormente, analisar outras variáveis como é o caso do número de anos de serviço, da distância à residência de origem, da carreira, do tipo de função que desempenha no momento. As últimas três variáveis, pelo pouco apreço que têm tido na literatura, e por serem tão características do serviço policial não serão abordadas neste subcapítulo, salvaguardando-se o seu lugar na discussão de resultados e na conclusão.

Idade

De todas as variáveis demográficas que têm sido estudadas, a idade é aquela que se tem verificado constantemente relacionável (Maslach et al., 2001). Segundo os autores, é nos trabalhadores com menos de 30 ou 40 anos que os níveis de *burnout* reportados são maiores (Maslach et al., 2001). De acordo com F. Rodrigues (2011), esta dissonância pode acontecer porque o trabalhador vai adquirindo maior facilidade e segurança na execução da tarefa, apresentando também menos vulnerabilidade à tensão que a sua realização possa acarretar.

De acordo com Ahola et al. (2006), e embora não seja essa a perspetiva mais comum, o contrário também pode ser verificável. A síndrome de *burnout* leva algum tempo a desenvolver-se e só é muitas vezes detetada quando há sintomatologia mais expressiva, não invalidando de qualquer forma a sua presença mais remota (Toppinen-Tanner, Kalimo & Mutanen, 2002, como citado em Ahola et al., 2006). Por outro lado, e tendo sempre em conta que o *burnout* surge de uma conjugação de fatores, as alterações operadas no contexto de trabalho têm feito com que os atuais trabalhadores mais velhos fossem confrontados com uma necessidade de adaptação sem precedentes, enfrentando jovens empregados com habilitações muito superiores, o que provoca muitas vezes um sentimento de inutilidade que não conseguem debelar (Ahola et al., 2006).

Sexo

As especulações acerca do *burnout* como uma síndrome maioritariamente feminina são relativamente comuns (Maslach, et al., 2001). A crença de que o trabalho é mais importante para os indivíduos do sexo masculino e de que a família é mais importante para indivíduos do sexo feminino (Pleck, 1977) fez com que o sexo constituísse uma das dimensões mais estudadas no que diz respeito ao *burnout*. Se por um lado, para as mulheres os assuntos relacionados com o trabalho podem interferir com o seio familiar, no caso dos

homens acontece exatamente o oposto, acabando por ser as vicissitudes do local de trabalho a convergir com as obrigações familiares (Pleck, 1977).

Segundo Gächter, Savage e Torgler (2011) é necessário mitigar muitos outros fatores antes de analisar a influência do sexo nos diagnósticos de *burnout*. De acordo com Greenglass, Burke e Ondrack (1990) e Purvanova e Muros (2010) o *burnout* é efetivamente experienciado de forma diferente por homens e mulheres sendo que, enquanto o sexo feminino tem maior tendência a sofrer de exaustão, o sexo masculino é mais propenso à despersonalização. Esta dissonância pode provocar sérios danos na avaliação das situações de *burnout*, não só porque as mulheres podem ser rotuladas por desenvolverem tendencialmente reações crónicas ao stress, como as situações que envolvem indivíduos do sexo masculino podem não ser tidas em conta uma vez que não refletem uma das fases mais características de um diagnóstico de *burnout* (Purvanova & Muros, 2010).

Apesar desta conclusão, existem muitos estudos que apontam para que não existam diferenças significativas na forma como homens e mulheres lidam com experiências negativas provocadas pela dicotomia família-trabalho (Eagle, Miles & Icenogle, 1997; Geurts & Demerouti, 2003; Grzywacz & Marks, 2000).

No que diz respeito a problemas relacionais no local de trabalho Pretty, McCarthy e Catano (1992) concluíram que, apesar de isso ter pouca influência, as mulheres são ligeiramente mais sensíveis, no entanto, essa diferença não é preditiva da síndrome de *burnout*.

Estado civil

O impacto do estado civil ao nível do trabalho não é tão frequentemente estudado, uma vez que é comum as amostras incluírem apenas empregados em relações conjugais ou análogas (Geurts & Demerouti, 2004). Ainda assim, os sujeitos que partilham a sua vida com alguém, nomeadamente com os cônjuges, têm tendência a ter níveis de *burnout* mais baixos (Linn, Yager, Cope & Leake, 1986, como citado em F. Rodrigues, 2011). Segundo F. Rodrigues (2011), isto deve-se ao facto de terem em alguém em quem confiam e com quem podem partilhar os seus problemas. Esta perspetiva é corroborada por Olson et al. (1979) que afirmam que os recursos internos familiares, a coesão familiar e a adaptação têm um papel fundamental na resolução de crises.

Anos de serviço

O número de anos de serviço relaciona-se com a idade. No mesmo sentido, segundo Gil Monte e Peiró (1997) os trabalhadores mais jovens são, devido à sua inexperiência, um grupo de risco quando se trata do desenvolvimento da síndrome de *burnout*. Este facto pode justificar-se pelas expectativas elevadas em relação ao trabalho que podem sair defraudadas ou pelas dificuldades imponderadas que encontra ao entrar no mercado de trabalho.

2. Engagement ou compromisso

O conceito de *engagement* é utilizado na língua inglesa para designar envolvimento emocional ou compromisso (*Dicionário*, 2014). No âmbito organizacional, este conceito começou a ser desenvolvido pela Psicologia Positiva, em oposição ao *burnout* (Maslach et al., 2001), sendo considerado o seu “oposto positivo” (Maslach, 2003, p.22) e pode ser traduzido como o esforço aplicado pelo trabalhador na execução das suas tarefas (Frank, Finnegan & Taylor, 2004).

Mais do que um compromisso temporário, o *engagement* refere-se a um estado de dedicação cognitivo-afetivo que se prolonga no tempo e não se detém apenas num objeto, acontecimento, indivíduo ou conduta específica (Schaufeli, Salanova, González-Romá & Bakker, 2002), podendo corresponder por isso à “experiência de trabalho ideal” (Maslach, 2003, p.22).

Enquanto que para Maslach, Jackson e Leiter (1997) o *engagement* representa o bem-estar geral do trabalhador, em que este está dedicado ao seu excelente desempenho e ao mesmo tempo confiante nas suas capacidades, segundo Maslach (2003), Schaufeli et al. (2002) e Schaufeli e Bakker (2004), o *engagement* pode ser caracterizado como um estado positivo, relacionado com o trabalho que se concretiza nas dimensões de vigor, absorção e dedicação.

O vigor caracteriza-se pelos elevados níveis de energia, resistência mental, persistência e investimento no trabalho, mesmo perante as dificuldades, bem como pela grande resistência à fadiga (Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró & Grau, 2000; Schaufeli et al., 2002; Schaufeli & Salanova, 2007, Bakker, 2011).

No que diz respeito à absorção, esta não é exatamente o oposto da ineficácia (caraterizada no capítulo I – *Burnout*), representando estas dois aspetos conceptualmente distintos (Schaufeli et al., 2002). A absorção é caracterizada pela concentração total no

trabalho que é normalmente acompanhada pela sensação de que o tempo passa demasiado depressa; para as pessoas absorvidas é muitas vezes difícil distanciar-se do trabalho uma vez que estão positivamente imersas nele (Schaufeli et al., 2002; Schaufeli & Salanova, 2007). A dedicação manifesta-se no grande envolvimento com o trabalho, bem como no entusiasmo, inspiração, desafio e orgulho com que o trabalhador realiza as suas tarefas (Salanova et al., 2000; Schaufeli et al., 2002).

Esta descrição vem reforçar a perspetiva de Kahn (1990), segundo a qual, um trabalhador comprometido e motivado, não só desenvolve um melhor relacionamento com o trabalho e com aqueles que este envolve, como aproveita melhor as suas capacidades (cognitivas, físicas e emocionais), obtendo assim um melhor desempenho. Bakker e Demerouti (2008) apresentam quatro razões principais para este facto: trabalhadores com *engagement* experienciam mais emoções positivas, como a felicidade, a alegria e o entusiasmo; apresentam-se tendencialmente mais saudáveis; conseguem criar recursos laborais e pessoais que lhes permitem fazer face às adversidades; e apresentam a capacidade de motivar e transferir o seu *engagement* para os outros. Segundo Salanova e Schaufeli (2008) estes indivíduos apresentam-se mais proativos, com objetivos desafiantes e capazes de responder aos problemas que lhe são colocados.

“Em suma, o *engagement* é um construto que tem sido amplamente estudado, uma vez que se reconhece que é uma mais valia para os indivíduos e as organizações” (Faria, 2019, p.7).

2.1.Diferenças entre *Engagement* e outros conceitos

2.1.1. Engagement no trabalho e commitment organizacional

Os conceitos de *engagement* no trabalho e *commitment organizacional* podem ser facilmente confundidos, uma vez que ambos têm subjacentes, em primeiro lugar a ideia de compromisso e depois o fator organização, instituição ou trabalho. Segundo Mowday, Porter e Steers (1982) o *commitment* ou *compromisso organizacional* apresenta muitas definições distintas, o que aumenta a dificuldade em perceber qual a sua dimensão. Para Meyer e Allen (1991), embora distintas, todas as definições concretizam três componentes principais que refletem: a ligação afetiva com a organização, a perceção de custos associados com o abandono da organização e a obrigação em manter-se na organização.

Mowday et al. (1982) propuseram que o conceito fosse compreendido numa dicotomia “atitudinal-comportamental” (p.26), em que as atitudes dizem respeito à forma

como a pessoa se identifica com a organização, e a como os objetivos de ambas são coincidentes; e o compromisso comportamental foca-se naquilo que leva as pessoas a ficarem presas a uma determinada organização, isto é, na consciência dos custos associados ao abandono da organização e no desejo para nessa permanecer.

Para Meyer e Allen (1991), o conceito de *commitement*, como estado psicológico, vai para além das esferas atitudinal e comportamental, apresentando pelo menos três componentes. A primeira componente reflete o desejo de manter a qualidade de membro na organização, que resulta das experiências laborais associadas a sentimentos de conforto e competência pessoal (Meyer & Allen, 1991). A segunda traduz a necessidade de permanecer na organização e resulta do reconhecimento dos riscos associados ao potencial abandono desta (Meyer & Allen, 1991). A terceira componente corresponde também à necessidade de continuar a fazer da organização, no entanto, nesta componente está em causa o valor lealdade ou a existência de favores que precisam de ser saldados (Meyer & Allen, 1991).

Assim, se por um lado o compromisso organizacional se foca na organização e na ligação psicológico-afetiva a esta, o *engagement* foca-se no trabalho e no grau de concentração ou absorção que este provoca (Camara, Guerra & Rodrigues, 2013). Silva (2014) verificou que ainda que sejam conceções diferentes, o *compromisso organizacional* tem um impacto significativo e positivo no *engagement*, uma vez que trabalhadores com um maior compromisso para com a organização revelaram maiores níveis de *engagement*. De acordo com Carochinho e Salsinha (2011) esta relação também funciona em sentido contrário, ou seja, um elevado nível de *engagement* tenderá a ter associado um elevado nível de compromisso.

2.1.2. *Engagement no trabalho e satisfação laboral*

O conceito de satisfação laboral, como explicado anteriormente, foi definido por (Spector, 1997) como a forma como as pessoas se sentem perante o seu trabalho e os aspetos que ele envolve. Segundo o autor esta pode ser explicada de duas formas distintas: globalmente ou tendo em conta alguns aspetos. De acordo com Alarcon e Lyons (2011) a satisfação global refere-se ao sentimento geral perante o trabalho em particular, enquanto que, numa perspetiva mais facetada, se procura avaliar quais são os aspetos que produzem mais ou menos satisfação. Nesta última pode ser avaliada a satisfação para com o trabalho em si, para com as chefias, os pares, o salário auferido ou as promoções e a ascensão na carreira (Alarcon & Lyons, 2011).

Alarcon e Lyons (2011) defendem que a satisfação laboral e o *engagement* diferem em dois grandes chavões. Em primeiro lugar porque, como se esclareceu anteriormente, a satisfação laboral pode ser experienciada em diferentes níveis e advém das perceções de cada um (Spector (1997), enquanto que o *engagement* diz respeito ao conteúdo do emprego, ou seja ao trabalho em si (Maslach & Goldberg, 1998). Por outro lado, porque enquanto no caso do *engagement* as solicitações laborais podem ser benéficas e aumentar o interesse do trabalhador pela sua função, no que diz respeito à satisfação laboral, estas solicitações podem ter o resultado completamente oposto, uma vez que são muitas vezes interpretadas como demasiado exigentes (Alarcon & Lyons, 2011).

De acordo com Silva (2014) o *engagement* está positiva e significativamente correlacionado com a satisfação, ou seja, colaboradores mais satisfeitos com a organização têm maiores níveis de *engagement*, enquanto que, segundo Saks (2006), o *engagement* é preditor da satisfação laboral.

Embora seja inegável a relação entre os dois conceitos, a génese de ambos difere, sendo que o comprometimento de um trabalhador se verifica sobretudo pela sua atitude perante o trabalho e a organização (Salanova & Schaufeli, 2004).

2.1.3. *Engagement no trabalho e workaholism*

Os conceitos de *engagement* e *workaholism* podem ser facilmente confundidos uma vez que ambos envolvem noções conceptualmente parecidas, como é o caso de trabalho árduo, elevado nível de envolvimento laboral e o desempenho excecional (Taris, Schaufeli & Shimazu, 2010). De acordo com Oates (1968), o termo *workaholic* descreve uma necessidade incontroável de trabalhar incessantemente. Segundo o mesmo autor (1971), o trabalho torna-se tão importante que chega a interferir com a saúde, a felicidade e as relações interpessoais do profissional. Spence e Robbins (1992) explicam o *workaholism* com recurso a três dimensões, a “tríade do *workaholism*”, que é composta pelo envolvimento no trabalho, em que o trabalhador está altamente empenhado dedicando muito tempo às suas tarefas; pela mobilização, em que o trabalhador se sente compelido a trabalhar por causa das pressões internas; e pelo gozo no trabalho, em que este é vivido de forma agradável e gratificante.

Segundo Camara et al. (2013) a comparação entre *engagement* e *workaholism* surge porque os trabalhadores com elevados níveis de *engagement* também “trabalham arduamente (vigor), estão envolvidos (dedicação) e sentem-se absortos e felizes (envolvidos) no trabalho” (p.701), características semelhantes às dos *workaholics*. Ainda assim, os primeiros não têm latente a típica mobilização compulsiva, que é característica dos vícios.

Assim, e ainda que tanto *workaholics* como trabalhadores com *engagement* trabalhem muito e estejam altamente envolvidos na organização, a génese dos dois conceitos é ligeiramente diferente. Enquanto os primeiros trabalham para responder a um impulso interno ao qual não conseguem resistir, ou seja, se vêem envolvidos num processo compulsivo, os segundos gostam realmente do seu trabalho, permanecendo altamente empenhados e motivados (Taris et al., 2010). Para Schaufeli (2013) esta relação pode traduzir-se muito sucintamente como: “o *engagement* é o «bom» e o *workaholism* é «mau»” (p.13).

2.2. Causas do *engagement*

De acordo com Salanova e Schaufeli (2004) são apontadas como principais causas do *engagement* os recursos laborais e pessoais, a recuperação eficiente do esforço e o contacto emocional fora do local de trabalho. Segundo Young, Glerum, Wang e Joseph (2018), para além dos cinco grandes traços de personalidade (extroversão, amabilidade ou conformidade, consciência psicológica ou conhecimento, estabilidade emocional e inteligência) sugeridos pela teoria Big Five (Hendriks, 1997, como citado em Bakker et al., 2006), também uma personalidade proativa e a afetividade, estão relacionadas com o *engagement*. De acordo com os autores, os traços de personalidade explicam uma percentagem significativa da variância no *engagement*, sendo a afetividade positiva o preditor mais forte, seguido da personalidade proativa, conscienciosidade e extroversão.

Ainda que possa existir esta forte conexão entre os fatores inerentes à personalidade, para Schaufeli (2013) o *engagement* é mais um estado psicológico que decorre daquilo que os indivíduos experienciam no seu local de trabalho do que uma predisposição genética. Assim, e uma vez que o *engagement* parece estar positivamente associado com as características do local de trabalho, estas funcionam como recursos motivadores ou revigorantes (Salanova & Schaufeli, 2004). Segundo os autores, quanto mais recursos disponíveis, maior a probabilidade de ter trabalhadores *engaged*.

Sonnentag (2003) veio esclarecer outra das principais causas ou fatores que influencia o *engagement*. Para a autora, a forma como o indivíduo recupera dos diferentes esforços, sejam eles de caráter físico, mental ou emocional, influencia diretamente o seu nível de *engagement*. Dessa forma, trabalhadores que recuperam convenientemente, sentem-se, no dia seguinte, muito mais capazes de enfrentar a nova jornada de trabalho, tomando a iniciativa e estabelecendo novas metas (Sonnentag, 2003).

No que diz respeito ao contacto emocional fora do local de trabalho, segundo Montgomery, Peeters, Schaufeli e Den Ouden (2003), a relação positiva entre trabalho e família pode influenciar positivamente os níveis de *engagement* experienciados pelo trabalhador, enquanto que uma relação negativa tem o resultado exatamente oposto. De acordo com Salanova e Schaufeli (2004), isto confirma o fenómeno de *spill over*, uma vez que evidencia os efeitos das emoções entre diferentes contextos ou situações. Por outro lado, Hatfield, Cacioppo e Rapson (1994), sugerem que pode haver um sexo de contágio emocional quando existe um contacto prolongado entre dois indivíduos. Esta perspetiva é suportada por Bakker, Demerouti e Schaufeli (2003) que afirmam que os níveis de vigor e dedicação no trabalho apresentados por um dos envolvidos numa relação amorosa influenciam diretamente os níveis do parceiro.

3. *Burnout e Engagement*

Os conceitos de *burnout* e *engagement* foram desde de cedo comparados, sendo que, para alguns autores, eram considerados dois extremos da mesma situação de trabalho, representando um, o polo negativo (*burnout*) e outro, polo positivo (*engagement*) (Maslach & Leiter, 1997).

De acordo com Schaufeli e De Witte (2017a) a problemática que envolve estes dois conceitos relaciona-se sobretudo pela forma como são operacionalizados, devendo tentar chegar-se à conclusão se o *engagement* no trabalho é uma entidade real, com antecedentes específicos, consequências e correlatos, que se desenrola de forma específica ao longo do tempo; ou se será um conceito redundante reduzido à mera falta de *burnout*.

Segundo Maslach e Leiter (1997), as dimensões do *engagement* (vigor, absorção e dedicação) seriam opostos diretos das três dimensões do *burnout* (exaustão, cinismo ou despersonalização e ineficácia profissional ou redução da realização pessoal, respetivamente). Neste sentido, se as estratégias organizacionais para aumentar o *engagement* dos seus funcionários fossem utilizadas corretamente, funcionariam como fator preventivo das situações de *burnout* (Maslach & Leiter, 1997). Mais tarde, os mesmos autores, concluíram que o modelo utilizado deve ir para além da correlação entre as três dimensões anteriormente propostas, centrando-se na pessoa e nas suas experiências no local de trabalho (Leiter & Maslach, 2016).

Alguns autores suportam a perspetiva anterior, argumentando que ainda que os conceitos estejam correlacionados, e o *engagement* se mantenha o “antídoto” do *burnout*, é

necessário que se utilizem instrumentos diferentes para a avaliação destes (Schaufeli et al., 2002; Schaufeli & Bakker, 2010), nomeadamente porque as variáveis diferem e utilizando apenas um meio de avaliação não se poderia chegar a conclusões acerca da relação existente entre os dois. Segundo F. Rodrigues (2011) “mesmo que os trabalhadores experienciem, no decorrer das suas atividades laborais, *burnout* e *engagement*, o primeiro com qualidades negativas e o segundo com qualidades positivas, ambos necessitam ser entendidos e avaliados separadamente” (p.169).

Assim, e ainda que exista uma preocupação com esta unidade dual e com o estudo do *burnout* e do *engagement*, quer seja como opostos, quer como conceitos isolados, para Cole, Walter, Bedeian e O’Boyle (2012) o *engagement* no trabalho é um conceito redundante e não acrescenta nada ao *burnout*. Esta perspetiva foi refutada por Schaufeli e De Witte (2017a) que defendem que o *engagement* e o *burnout* diferem a um nível psicológico mais profundo. Segundo Sonnentag (2017) o *engagement* relaciona-se com as tarefas e o *burnout* com a profissão em si, desta forma, enquanto o primeiro varia de tarefa para tarefa, o segundo diz respeito a um estado crónico que se desenvolve em longos períodos de tempo, sendo menos versátil e mais generalizado. Neste sentido, os dois conceitos podem estar relacionados a diferentes antecedentes e consequências e variam na forma como se desenvolvem ao longo do tempo (Schaufeli & De Witte, 2017a).

Schaufeli e De Witte (2017b) e Leiter e Maslach (2016) concluíram que o *engagement* é tanto real como redundante, porque se por um lado está negativamente relacionado com o *burnout* e por isso é redundante, por outro, existem relações que são exclusivas deste e que fazem dele real. Para os autores, este não é um conceito nem completamente oposto, nem completamente independente. Desta forma, concluiu-se que *engagement* e *burnout* não são conceitos literalmente opostos e que a presença de um não inviabiliza a manifestação do outro. No entanto, a correlação entre ambos é indubitável e podem anular-se, ou pelo menos reduzir-se mutuamente.

4. O *Burnout* em Polícias

O *burnout*, como foi visto no capítulo anterior, tem inerente uma série de fatores, sejam eles de carácter individual, institucional ou relacional. Segundo Pines e Keinan (2005), existem duas grandes razões para estudar o *burnout* no seio policial ou, por outro lado, para escolher polícias como amostra de um estudo sobre *burnout*. Primeiro porque, e à semelhança do defendido por Roberg, Novak, Corder e Smith (2014), a cultura policial tem

algumas características que se verificam especialmente relevantes, como é o caso da ênfase no heroísmo e da importância do trabalho; e segundo porque o trabalho de polícia é altamente stressante (Pines & Keinan, 2005).

Segundo Gül e Delice (2011), os horários irregulares, a estrutura hierárquica altamente enraizada e a gestão do perigo que enfrentam na sua atividade diária, são alguns dos fatores que influenciam, em larga escala, o aumento das situações de *burnout*. Para Brakel e Hert (2011), os polícias, por trabalharem em contextos de risco social e criminal, são constantemente confrontados com novos desafios, perigos e formas de criminalidade, o que afeta diretamente os níveis de stress e *burnout* nestes indivíduos.

Shane (2010) reforçou a perspetiva dos autores anteriores, ao distinguir as fontes de stress na polícia em duas carreiras gerais: as relacionadas com o “conteúdo” do trabalho - *job content* - e as relacionadas com o contexto - *job context* – em que o polícia desempenha as suas funções. Se por um lado as primeiras se relacionam com os horários, os turnos, o número de horas de serviço, as horas extra, as solicitações judiciais e os eventos traumáticos, sejam eles de carácter físico ou psicológico, por outro, o *job context*, ou os também chamados *stressores* organizacionais, referem-se às características da organização e aos comportamentos potencialmente preditores de stress, como é o caso da burocracia excessiva ou do mau relacionamento entre trabalhadores (Shane, 2010).

Queirós, Kaiseler e Silva (2013), revendo o exposto por uma diversidade de autores identificaram como grandes *stressores* do serviço policial o medo de matar alguém durante o serviço policial; o excesso de tarefas administrativas; a falta de suporte da instituição; a necessidade de suprimir algumas emoções e o conflito entre aquelas que expressam e os seus sentimentos; o conflito entre as solicitações da função e os recursos que tem disponíveis; as estratégias para lidar com o perigo e a incerteza; o baixo salário; a hostilidade por parte da população; a falta de preparação; e a imagem pública da polícia. De acordo com os autores, o estudo do *burnout* no trabalho policial, não é só altamente desafiante, mas imperativo no bem-estar da instituição, uma vez que poucos empregos exigem que os trabalhadores enfrentem, diariamente, tantas situações perigosas e stressantes como aquilo que é exigido aos polícias (Queirós et al., 2013).

Assim, e ainda que Oliveira e Queirós (2012) defendam que têm sido “inúmeros os estudos que se debruçam sobre a intensidade, prevalência, causa e efeitos do stress nos agentes policiais, o que nos permite afirmar, sem margem para dúvidas, que o trabalho policial pode causar níveis de stress extremamente elevados” (p.287), para Rosa, Passos e Queirós (2015), estes estudos debruçam-se sobretudo sobre as consequências físicas no

trabalhador ou psicológicas a nível menos severo, e não na área da psicopatologia, ficando por isso a faltar alguns estudos que se debrucem diretamente sobre a problemática. Segundo Queirós et al. (2020), o *burnout* não se relaciona apenas com o sofrimento psicológico que é infligido no polícia, mas também nas suas ações e na interação com os cidadãos, aumentando o risco de estas se tornarem potenciais ameaças uma vez que pode existir uma tendência para o uso excessivo da força (Oliveira & Queirós, 2012).

4.1. A organização PSP: perfil e funções do polícia

A PSP é “uma força de segurança, uniformizada e armada, com natureza de serviço público e dotada de autonomia administrativa”, tal como previsto no artigo 1º, n.º1, da Lei Orgânica da PSP (LOPSP) - Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto, tendo por missão, de acordo com o n.º 2 do mesmo artigo, “assegurar a legalidade democrática, garantir a segurança interna e os direitos dos cidadãos, nos termos da Constituição e da lei”.

A condição policial impõe aos elementos com funções policiais da PSP - os polícias - restrição de direitos, aumento de deveres e disponibilidade permanente para o serviço e sujeição ao risco, conforme dita o artigo 4.º do Estatuto profissional do pessoal com funções policiais da Polícia de Segurança Pública (EPPSP) – Decreto Lei (DL) 243/2015, de 19 de outubro. O serviço da PSP é de carácter permanente e obrigatório, não podendo os polícias recusar-se a comparecer no seu posto de trabalho ou nele permanecer para além do período normal de trabalho, nos termos do art.º 56.º do referido estatuto.

De acordo com Clemente (2010) “o conceito de polícia desdobra-se em vários sentidos” (p.146), sendo eles, funcional, formal e orgânico. Se por um lado a polícia em sentido funcional representa um modo de agir da administração pública, a polícia em sentido formal diz respeito ao conjunto de normas reguladoras da ordem pública, enquanto que a polícia em sentido orgânico caracteriza uma instituição pública encarregada de manter a ordem pública (e não a privada) e de velar pelo cumprimento das leis (Clemente, 2010). Por outro lado, a polícia pode ainda dividir-se em dois grandes ramos: a polícia judiciária e a polícia administrativa. No entanto, não se tenciona fazer uma análise exaustiva do conceito de polícia, pretendendo-se sim uma visão mais prática e menos conceptual das vertentes que este abrange.

Assim, enquanto N. Rodrigues (2010) caracteriza a polícia como “um grupo humano estruturado, especializado e com objetivos específicos” (p. 5), Clemente (2016) defende que

a polícia existe para “promover o bem comum, através da observância da lei, e, assim, sustentar a dignidade de cada pessoa humana” (p.61).

Neste sentido, alguns autores defendem a existência de uma “cultura policial”, em que os polícias apresentam traços comuns, confluindo todos para o mesmo tipo de ações e pensamentos (Durão, 2008). Esta personalidade “surge da combinação de três ingredientes fundamentais: o perigo enfrentado (como os militares), a autoridade junto do público (como os professores) e a busca de eficácia da ação (como os operários)” (Skolnick, 1966 como citado em Durão, 2008, p.52). Durão (2008) salientou que estes traços surgem da desconfiança existente entre polícia e cidadãos, muitas vezes baseada em mal-entendidos; do isolamento social compensado pela forte solidariedade interna; da valorização do pragmatismo e do conservadorismo intelectual, político e social; de um *ethos* masculino e machista; e de atitudes nacionalistas dominantes que alimentam preconceitos frequentes face às minorias étnicas, comunidades imigrantes e setores mais excluídos da população. No entanto, segundo Poiares (2013), os polícias defendem que um dos aspetos mais positivo da sua profissão é “a disponibilidade para ajudar as pessoas, o estar do lado do bem, o carácter humanista da atividade” (p. 106).

Embora possa existir algum estigma provocado por esta cultura policial, os polícias enfrentam, invariavelmente, problemas como “as exigências decorrentes das leis, as necessidades e vontades de uma sociedade em constante mudança, o desenvolvimento de novas realidades criminais e o apoio social às pessoas mais desfavorecidas e vulneráveis” (Luís, 2011, p.25). Poiares (2013), revendo uma série de testemunhos policiais refere que as dificuldades sentidas pelos polícias se relacionam sobretudo com “a intolerância, a incompreensão e o não reconhecimento do serviço prestado pela PSP por parte da comunidade que consideram ingrata, por não olhar para a instituição policial com a consideração que entendem merecer” (p.107), ainda que possam surgir outros fatores como “a disponibilidade total que tem de existir numa profissão desta natureza e as consequências que daí advêm (...) e o risco inerente à profissão” (p.107). Segundo o autor supracitado, os polícias também salientam aspetos de menor importância relacionados com o prejuízo da vida familiar; as debilidades legislativas; as opções governamentais e organizacionais, que não são encaradas como as mais corretas; a remuneração; ou o facto de a polícia ser culpabilizada por muitos problemas da sociedade que extravasam a sua competência (Poiares, 2013).

Desta forma, todos os aspetos relacionados com as características próprias da profissão, quando associados a condições pouco favoráveis para o cumprimento das funções

tornam “esta profissão e os seus profissionais alvos de uma multiplicidade de fatores que tende a afetar o seu desempenho profissional e a sua saúde” (Luís, 2011, p.25). Para Gonçalves, Gomes, Barbosa e Afonso (2010), o contexto profissional das polícias portuguesas tem uma relação inequívoca com o desenvolvimento de patologias relacionadas com o stress e extensíveis ao *burnout*. As fontes de pressão, como é o caso do trabalho por turnos, e que são transversais a muitas ocupações, tem para estes um papel preponderante, uma vez que se associa a tensões específicas resultantes desta atividade, como é o caso das situações que envolvem risco de vida (Gonçalo et al., 2010).

4.2. Do *burnout* e da Organização PSP

Embora existam alguns estudos sobre o *burnout* na PSP, esta é uma patologia com origem em diversos fatores que são mutáveis, seja pelos polícias que vão entrando e saindo da organização, seja pelo meio que os envolve ou pelas experiências que vão colhendo no desempenho das suas funções.

Num estudo publicado no presente ano, Queirós et al. (2020) demonstraram que, no seio da PSP, 85% dos inquiridos apresenta níveis de *stress* operacional elevados, 11% manifesta valores críticos de *burnout* e 28% tem níveis de angústia e sofrimento preocupantes. Para além disso, 55% da amostra apresentou risco de sofrer de algum tipo de distúrbio psicológico, reforçando assim a necessidade de evitar as situações de *stress* e de investir na saúde ocupacional dos polícias (Queirós et al., 2020)

Para a elaboração deste subcapítulo recorreu-se à Divisão de Psicologia da PSP, opção que será devidamente esclarecida no III Capítulo – Método. Reforça-se que o *burnout* é um fenómeno muito dependente do contexto em que o estudo se desenvolve e por isso, apenas a procura em fontes conhecedoras da problemáticas pode satisfazer algumas questões. Os entrevistados serão referenciados como comunicação pessoal, pelo número da entrevista, de forma a manter a sua confidencialidade.

4.2.1. Consequências do *Burnout* na PSP

O estudo do *burnout* na PSP releva-se fundamental, desde logo pelas consequências que o aparecimento desta patologia pode implicar. Segundo o Entrevistado nº3, o *burnout* pode levar a falhas de atenção, a falhas de memória e a uma incapacidade de concentração prolongada, aumentando a probabilidade de erro, de uma tomada de decisão menos capaz, e de uma análise mais deficiente (Comunicação pessoal, 31 de março de 2020). Para além

disso, também tem impacto em tudo aquilo que é emocional, como o aumento da irritabilidade, a diminuição da paciência, a intolerância, a frustração, o aumento dos conflitos interpessoais, seja com colegas seja com o cidadão, portanto o *burnout* vai ter necessariamente impacto no desempenho do elemento policial (Entrevistado nº3, Comunicação pessoal, 31 de março de 2020). O Entrevistado nº4 salienta também, como sintomas mais comuns, uma grande vontade de chorar, insónias, perturbações alimentares, mas essencialmente uma grande fadiga e um grande desinteresse pelo trabalho e pela vida. (Comunicação pessoal, 01 de abril de 2020). Desta forma, concluímos que os quadros de *burnout* vão muito de encontro ao que a literatura vai evidenciando, como é o caso das ansiedades elevadas, da depressividade, do isolamento social e do distanciamento, dos que serve enquanto prestador de serviços, e daqueles que o rodeiam enquanto indivíduo (Entrevistado nº5, Comunicação pessoal, 06 de abril de 2020).

4.2.2. *Causas do Burnout na PSP*

De acordo com o Entrevistado nº2, as causas do *burnout* no geral, e na PSP em particular, “são de uma etiologia multifatorial” (Comunicação pessoal, 30 de março de 2020), não sendo possível limitar o aparecimento deste fenómeno a apenas uma causa. Segundo o Entrevistado nº1 “é quase uma confluência de características do trabalho, características sociais e também algumas características individuais” (Comunicação pessoal, 06 de março de 2020), sendo que algumas destas causas “têm vindo a mudar com o mercado de trabalho e com as exigências que cada vez mais são colocadas” (Comunicação pessoal, 06 de março de 2020).

Neste sentido, e também defendendo o *burnout* como um fenómeno multicausal, o Entrevistado nº 4 reforça que a maioria dos polícias que se encontram diagnosticados com esta patologia, não o devem apenas àquelas que são tidas como as causas profissionais (como o stress profissional, a exposição ao risco e ao perigo), mas também às questões institucionais, relacionadas com a perda de regalias, e às causas pessoais (muitas vezes são famílias destruídas com problemas e conflitos conjugais) (Comunicação pessoal, 01 de abril de 2020). Estes problemas são geradores de muita insatisfação profissional, maioritariamente não pela matéria com que trabalham, mas pelas condições em são obrigados a desempenhar as suas funções (Entrevistado nº4, Comunicação pessoal, 01 de abril de 2020). Para além disso, este entrevistado refere que muitas vezes, embora exista um quadro latente, há uma situação que funciona como ignição da patologia, sobretudo se for um acontecimento crítico como assistir a agressões polícias ou ser agredido, o suicídio de

um colega ou a morte de um cidadão (Entrevistado nº4, Comunicação pessoal, 01 de abril de 2020).

Fatores Organizacionais

O Entrevistado nº2 defende que a “exposição continuada a situações, a relações de ajuda e a situações limite tendem a uma exaustão; e àquilo que depois foi interpretado teoricamente como uma despersonalização com relevo em termos de síndrome e depois a uma diminuição até com a identificação e com a relação laboral, em termos de trabalho” (Comunicação pessoal, 30 de março de 2020). Para este, o facto de a polícia ter de funcionar 24 horas por dia, enfrentando constantemente situações de risco e de sofrimento alheio contribui inequivocamente para o aumento do stress intrínseco à profissão (Entrevistado nº2, Comunicação pessoal, 30 de março de 2020). Para além disso, também fatores como a falta de apreciação por parte do cidadão, ou os maus tratos por parte dos *media* que não reconhecem o valor nas ações policiais, gerando um sentimento de injustiça naqueles que fazem cumprir a lei (Entrevistado nº3, Comunicação pessoal, 31 de março de 2020).

Embora este seja um fenómeno historicamente associado ao trabalho e ao seu ritmo; aos poucos recursos recebidos pela pessoa face às dificuldades; e à exigência da tarefa, há outros fatores que podem ter o seu contributo, como é o caso das relações interpessoais no local de trabalho, dos turnos, das escalas de serviço rotativas, das noites ou da conciliação de todos esses fatores com a casa e a família (Entrevistado nº2, Comunicação pessoal, 30 de março de 2020).

De acordo com o Entrevistado nº5 mais do que causas institucionais, o polícia sofre com as características da função propriamente dita, uma vez que, quanto maior o controlo que a pessoa tem sobre a sua tarefa menor *stress* e quanto menor controlo sobre a tarefa maior stress (Comunicação pessoal, 06 de abril de 2020). Para esta testemunha privilegiada, a falta de recursos e a falta de meios é transversal a todas as funções, agravando-se o cenário nos casos em que, para além da falta de recursos e da falta de meios, estamos perante alguém que não tem qualquer controlo sobre a tarefa (Entrevistado nº5, Comunicação pessoal, 06 de abril de 2020)

Fatores Relacionais

Segundo o Entrevistado nº3 a hierarquia é um dos fatores preponderantes nestes quadros, sendo-lhe exigida uma liderança clara e assente em princípios previamente estipulados (Comunicação pessoal, 31 de março de 2020). De acordo com a sua experiência

profissional, quando existe alguma incongruência ao nível da tomada de decisão, vai-se criando uma situação de desgaste, de revolta e de mau estar, emergindo sentimentos de desconforto e injustiça, o que leva a um sentimento de baixa realização pessoal e a uma necessidade de se distanciarem do seu papel profissional (Entrevistado nº3, Comunicação pessoal, 31 de março de 2020).

Mas não só na relação com a chefia tem origem um quadro de *burnout*. As interações no local de trabalho, cada vez mais competitivas e menos altruístas, e as relações sociais que se estabelecem com uns utentes/clientes cada vez mais exigentes e menos compreensivos, são também imperativas na desconstrução desta síndrome, apresentando-se como causas perfeitamente plausíveis para ocorrência da mesma (Entrevistado nº1, Comunicação pessoal, 06 de março de 2020). Para além disso, também os problemas familiares podem ter um grande impacto na resistência psicológica de um indivíduo, existindo “pessoas a entrar em *burnout* por questões familiares o que não tem nada a ver com a instituição” (Entrevistado nº3, Comunicação pessoal, 31 de março de 2020).

Fatores Individuais

Na opinião do Entrevistado nº2 “o *burnout* também surge muitas vezes, por uma perspetiva da própria hiper personalidade de empenhamento numa determinada função, uma vez que as pessoas podem não estabelecer, ou não ter capacidade para estabelecer limites para elas próprias” (Comunicação pessoal, 30 de março de 2020). Segundo este, estas atividades são muito propícias a este tipo de personalidades: compulsivas, integradoras de um ego muito solícito numa primeira fase da atividade, da profissão; sendo que estas pessoas têm de ser progressivamente ajudadas e, já numa fase de *burnout*, orientadas no sentido de reconhecer o seu limite (Entrevistado nº2, Comunicação pessoal, 30 de março de 2020).

Em conformidade com o anterior, o Entrevistado nº3 afirma que “cada pessoa é uma pessoa e tem por isso vulnerabilidades específicas, bem como áreas de capacidade singulares” (Comunicação pessoal, 31 de março de 2020), desta forma “a realidade externa tem que se conjugar com a realidade interna para levar a este processo de desgaste emocional” (Entrevistado nº3, Comunicação pessoal, 31 de março de 2020).

Para o Entrevistado nº5 “há pessoas que têm mais estratégias do que outras; há estruturas de personalidade que são mais resilientes que outras e isso tem de ser avaliado” (Comunicação pessoal, 06 de abril de 2020)

4.3. Prevenção

Segundo Nunes (2019) “a solução para o enfraquecimento da incidência desta síndrome no corpo policial, passa maioritariamente pela prevenção, devendo ser este o foco principal da atuação dos recursos ao dispor da PSP” (p. 62), revelando neste sentido o trabalho que tem sido desenvolvido pela Divisão de Psicologia. De acordo com o Entrevistado nº3, se mantivermos situações de grande conflituosidade, se não cuidarmos do bem-estar dos elementos, e não equilibrarmos aquilo que são os fatores do desgaste da profissão com coisas positivas, vamos ter cada vez mais situações de saúde mental instaladas, sejam elas de *burnout* ou outra coisa qualquer (Comunicação pessoal, 31 de março de 2020). Neste sentido, a prevenção pode efetivamente ser um vetor muito interessante a aplicar, nomeadamente através de políticas institucionais de recursos humanos que reflitam sobre as relações interpessoais que se estabelecem no seio da instituição (Entrevistado nº2, Comunicação pessoal, 30 de março de 2020).

Embora esteja em curso uma reavaliação psicológica, que permite detetar esta e outras síndromes em fase embrionária e assim combater o problema numa fase muito menos prejudicial para o indivíduo, há necessidade de outras medidas muito mais ao nível da promoção do bem-estar, da sensibilização e da aproximação ao público-alvo, para que, tendo algum conhecimento e literacia em saúde mental se estigmatize esta realidade (Entrevistado nº5, Comunicação pessoal, 06 de abril de 2020). Esta perspetiva é transversal aos técnicos, sendo a promoção do bem-estar defendida como aquilo que a instituição mais pode fazer ao nível da prevenção, estando tudo o resto relacionado com a sensibilização e com a diminuição do estigma, uma vez que é este estigma que existe na saúde mental, que impede muitas vezes os elementos de procurarem ajuda (Entrevistado nº3, Comunicação pessoal, 31 de março de 2020).

No que diz respeito a esta “promoção do bem-estar”, é imperativo que se alerte para mecanismos que podem ter um papel importante, nomeadamente no que diz respeito à comunicação inter-classes, ou seja, ao nível hierárquico (do pessoal com a hierarquia e da hierarquia com o pessoal), onde existe um caminho que pode ser traçado no sentido da prevenção (Entrevistado nº2, Comunicação pessoal, 30 de março de 2020). Para o Entrevistado nº1, as chefias têm um papel muito importante junto dos elementos policiais, na medida em que devem estar atentas aos sinais e referenciar o polícia para outro tipo de acompanhamento se assim o acharem necessário (Comunicação pessoal, 06 de março de 2020).

Segundo o Entrevistado nº1, um dos caminhos que deve ser determinantemente traçado é a “sensibilização para isto em trabalhadores mais jovens” (Comunicação pessoal, 06 de março de 2020), ou seja, atuar na fonte do problema, “fazer com que estes percebam que vão estar expostos a muitas exigências, a uma capacidade de adaptação incrível e que o mercado de trabalho às vezes não é tão dourado quanto as expectativas que têm” (Comunicação pessoal, 06 de março de 2020). Em suma, devem esclarecer-se os jovens polícias acerca de quais são as exigências e frustrações que eles podem experienciar, dotando-os de ferramentas para que lhes façam frente, e procurem ajuda no caso de não conseguirem debelar a adversidade sozinhos (Entrevistado nº1, Comunicação pessoal, 06 de março de 2020).

4.4. Resposta

A resposta dada pela Divisão de Psicologia a um diagnóstico de *burnout* não é, como acontece com a maioria das restantes patologias, padronizada e transversal a todas as situações. Segundo o Entrevistado nº2 é importante que se trace com a pessoa um caminho de, em primeiro lugar, consciencialização daquilo que está a bloquear alguns aspetos da sua vida, nomeadamente da sua saúde e da sua capacidade funcional; e em segundo lugar de compreensão, trabalhando esses aspetos com o mesmo, de forma a desenvolver algum tipo de estratégias, seja internamente do ponto de vista cognitivo e emocional, ou do ponto de vista externo, atuando diretamente sobre o contexto, uma vez que, muitas vezes as pessoas não têm a consciência que estão mal nem sequer para poderem pedir ajuda (Comunicação pessoal, 30 de março de 2020).

No decorrer do supramencionado, o Entrevistado nº2 descreveu o processo de resposta recorrendo a três passos: em primeiro lugar é necessário que o polícia admita que tem um problema, o que é desafiante uma vez que “existe ainda um bocadinho o mito do super-homem” e do “eu aguento tudo”; em segundo lugar é imperativo que aceitem receber tratamento; e apenas depois disso pode ser traçado um plano claro de ação (Comunicação pessoal, 30 de março de 2020).

No que diz respeito à resposta em si e ao plano traçado, o Entrevistado nº2 afirma que esta pode não se cingir apenas à competência da Divisão de Psicologia. Em jeito de sugestão este explica que, se uma pessoa, por qualquer motivo, está desgastada para uma função, não significa que esteja desgastada para todas as funções, podendo existir um esforço

no sentido de reabilitar o polícia e propiciar inclusivamente uma recuperação geral (Entrevistado nº2, Comunicação pessoal, 30 de março de 2020).

5. Formulação do Problema de Investigação

Segundo Roberg et al. (2014) há algumas profissões que, pelas suas características, causam mais *stress* do que outras. No seu quotidiano de trabalho, o polícia lida com diversas problemáticas, desafios, dilemas, situações de emergência e exigências que exigem uma disponibilidade física e mental muito elevada, existindo sempre um dever moral e profissional de prestar o melhor serviço possível. Assim, existe uma relação inequívoca entre o trabalho policial e a síndrome de *burnout*, sendo esta uma profissão altamente stressante (Pines & Keinan, 2005; Queirós et al., 2020), uma vez que os polícias enfrentam desafios muito característicos como os horários irregulares, a estrutura hierárquica altamente enraizada, a constante do perigo que enfrentam na sua atividade diária (Gül & Delice, 2011), ou o excesso de tarefas administrativas, a hostilidade por parte da população e a imagem pública da polícia (Queirós et al., 2013).

Contudo, importa analisar outras variáveis que se relacionem com o *burnout*. Segundo Queirós et al. (2020), o sofrimento psicológico entre polícias pode ser transposto para os outros através do *disengagement* ou de comportamentos mais cínicos. É de salientar que tem vindo a ser demonstrado que existe uma correlação negativa entre *burnout* e *engagement*, podendo este último funcionar como fator protetor do *burnout* (Maslach & Leiter, 1997). Para além disso, também as variáveis sociodemográficas podem ter o seu impacto sendo que, segundo Gil-Monte e Peiró (1997) algumas das situações que causam maior *stress* estão relacionadas com características sociodemográficas, como a idade, o sexo e o estado civil.

Este estudo pretende conhecer os níveis de *burnout* e *engagement* numa amostra de polícias, analisar como se correlacionam e verificar se variam em função de determinadas características sociodemográficas previamente estabelecidas, tentando contribuir para uma melhor compreensão da relação entre *burnout*, *engagement* e variáveis sociodemográficas nestes profissionais.

Assim, torna-se imperativo definir uma questão de investigação que, de acordo com Campenhoudt, Marquet e Quivy (2017) é onde “o investigador tenta exprimir o mais exatamente possível aquilo que procura saber, elucidar, compreender melhor” (p.42). Desta

forma, coloca-se a seguinte questão de investigação: **As variáveis sociodemográficas têm impacto nas situações de *burnout* e *engagement* nos elementos da PSP?**

Neste sentido foram formuladas 4 hipóteses que serão descritas no próximo capítulo.

II – MÉTODO

O método “procura traduzir uma conceção global de planeamento de uma investigação que compreende (...) um caminho de investigação apropriado e validado face a objetivos, meios e resultados esperados” (Santo, 2015, p.13). Na elaboração desta dissertação iremos recorrer ao método científico, tendo por objetivo organizar o nosso pensamento e cumprir os objetivos a que nos propomos.

O estudo do *burnout* no geral, e na PSP em particular, é dependente de um conjunto de variáveis que se alteram constantemente. Tendo isto em consideração, tornou-se imperativa a realização de entrevistas exploratórias, para que se defina o contexto em que a investigação tomará lugar. De acordo com Campenhoudt et al. (2017) “as entrevistas contribuem para descobrir os aspetos a ter em conta, permitem encontrar novas pistas e alargam ou retificam o campo de investigação das leituras” (pp. 88-89). Segundo estes autores, há três carreiras de pessoas que podem ser interlocutores válidos para a realização de uma entrevista: investigadores especializados e peritos no domínio de investigação implicado pela pergunta de partida; testemunhas privilegiadas, ou seja, pessoas que, pela sua posição, ação ou responsabilidades, têm um bom conhecimento do problema; e interlocutores que façam parte do público a quem o estudo diz respeito. Estas entrevistas contribuíram para o aprofundamento conceptual do tema, tendo já sido referidas no Capítulo I.

Para além das entrevistas exploratórias foi aplicado um questionário. Este estudo é sustentado por um método quantitativo, do tipo transversal, descritivo e correlacional, tendo como objetivos identificar os níveis de *burnout* e *engagement* em polícias a exercer funções no COMETLIS, analisar a sua inter-relação e verificar se variam em função de características sociodemográficas. Este estudo procurará ainda reconhecer se existem alguns fatores sociodemográficos que potenciam esta patologia, para que posteriores intervenções ou tratamentos sejam direcionados no sentido da prevenção, e não somente numa resposta pouco rápida e eficiente.

Em função dos objetivos mencionados, e através do conhecimento adquirido pelo enquadramento teórico conceptual, foram formuladas as seguintes hipóteses:

- H1 - Os polícias apresentam níveis elevados de *burnout*.
- H2 - Os polícias apresentam níveis baixos de *engagement*.
- H3 - Os níveis de *burnout* e o *engagement* variam em função de características sociodemográficas.

- H4 - O *burnout* e o *engagement* apresentam uma correlação negativa e explicam-se mutuamente.

1. Amostra

A amostra selecionada corresponde a 465 profissionais da PSP, colocados no COMETLIS, com idades compreendidas entre os 22 e os 59 anos ($M=39,9$ $DP=9,3$), dividindo-se em 88% do sexo masculino e 12% do sexo feminino. Dessa amostra 70,1% dos indivíduos são casados ou vivem em união de facto (e 29,9% são solteiros, viúvos ou sem outra relação conjugal), 11,2% pertencem à carreira de Oficial, 21,9% à carreira de Chefes e 66,9% à carreira de Agentes. Verificou-se ainda que o número de anos de serviço varia entre os 1 e os 37 anos ($M=16,3$ $DP=9,7$), que 83,7% desempenham funções operacionais enquanto 16,3% desempenha funções não operacionais e que a distância do local de trabalho à residência de origem dos polícias varia entre os 0km e os 1565km ($M=148,3$ $DP=191,1$).

2. Instrumentos

Como instrumento de recolha de dados, foi aplicado um questionário de autopreenchimento, anónimo e confidencial, composto por três partes distintas. Uma primeira parte relativa a variáveis sociodemográficas; seguida das versões portuguesas do *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI) (Bakker, Demerouti & Verbeke, 2004, adaptação portuguesa de Sinval, Queirós, Pasian & Marôco, 2019) e do *Utrecht Work Engagement Scale* (UWES) (Schaufeli & Bakker, 2003, adaptação portuguesa de Sinval, Pasian, Queirós & Marôco, 2018), para avaliação, respetivamente do *burnout* e do *engagement*.

O questionário sociodemográfico foi composto pelas variáveis demográficas: sexo, idade, estado civil, anos de serviço, carreira, função, colocação atual e distância aproximada da colocação atual à residência de origem. As variáveis idade, anos de serviço e distância aproximada da colocação atual à residência de origem foram de resposta aberta, obrigando apenas o inquirido a que a resposta fosse numérica. As restantes variáveis foram de resposta fechada, tendo sido definidos à priori quais as opções de resposta. Na variável sexo a resposta podia variar entre masculino ou feminino; no estado civil entre casado, em união de facto, solteiro, divorciado ou viúvo; na carreira entre Agente, Chefe ou Oficial; na função entre operacional ou não operacional; e na colocação atual as possibilidades de resposta englobavam todas as divisões do COMETLIS, fossem elas integradas (1ª Divisão Policial, 2ª Divisão Policial, 3ª Divisão Policial, 4ª Divisão Policial, 5ª Divisão Policial), destacadas (Divisão Policial da Amadora, Divisão Policial de Cascais, Divisão Policial de Loures,

Divisão Policial de Oeiras, Divisão Policial de Sintra, Divisão Policial de Vila Franca de Xira), de competência genérica (as anteriormente mencionadas), de competência específica (Divisão de Segurança a Instalações, Divisão de Segurança Aeroportuária, Divisão de Segurança a Transportes Públicos, Divisão de Investigação Criminal, Divisão de Trânsito), ou ainda o COMETLIS (Sede), perfazendo um total de 17 opções. A colocação foi utilizada como variável de controlo, para que nos fosse possível saber em que divisões o questionário estava a ser difundido. Neste sentido e apesar de não ter relevância em termos de análise estatística, permitiu que verificássemos que a nossa amostra era composta por polícias de todas as divisões.

O OLBI tem 16 questões, organizadas nas dimensões de exaustão e distanciamento. A dimensão exaustão é constituída por 8 itens que se relacionam com a fadiga física e a necessidade de descansar, bem como com os sentimentos de sobrecarga e vazio em relação ao trabalho (Sinval et al., 2019), cobrindo assim os aspetos cognitivos, físicos e afetivos da exaustão (Bakker et al., 2003; Bakker et al., 2004). A dimensão do distanciamento é composta por 8 itens que avaliam o distanciamento em relação ao trabalho como objeto e ao trabalho como conteúdo, bem como o desenvolvimento de atitudes e comportamentos cínicos e negativos em relação ao trabalho de alguém (Bakker & Demerouti, 2008). Os itens estão organizados numa escala de 5 pontos, em que 1 corresponde a (“Discordo totalmente”), 2 a (“Discordo”), 3 a (“Nem concordo nem discordo”), 4 a (“Concordo”) e 5 a (“Concordo totalmente”).

O UWES consiste num questionário com 17 itens organizados em três dimensões: vigor, dedicação e absorção. A dimensão de vigor é constituída por 6 itens que avaliam a energia, entusiasmo e persistência perante dificuldades laborais (Sinval et al., 2018). A dimensão da dedicação é composta por 5 itens que se referem ao significado que é atribuído ao trabalho e à demonstração de orgulho e entusiasmo em contexto laboral. A última dimensão, da absorção, é composta por 6 itens e é caracterizada pela total concentração e imersão pelo trabalho. Ou seja, os indivíduos que são totalmente absorvidos no seu serviço ou tarefas são frequentemente tão imersos que perdem toda a noção do tempo e têm dificuldade em se separar do trabalho. Os itens estão organizados numa escala de 7 pontos, de 0 a 6, em que 0 significa (“Nenhuma vez”), 1 (“Algumas vezes por ano”), 2 (“Uma vez ou menos por mês”), 3 (“Algumas vezes por mês”), 4 (“Uma vez por semana”), 5 (“Algumas vezes por semana”) e 6 (“Todos os dias”).

Antes de proceder à análise de dados, foram definidas carreiras para as variáveis: idade, anos de serviço e distância aproximada da colocação atual à residência de origem.

Estas carreiras, construídas a partir de comunicações informais e da observação do grupo em estudo, durante o estágio prático, permitiram agrupar os dados e facilitar a sua análise. Assim, para a variável idade foram definidos os grupos etários: menos de 30, 31 a 40, 41 a 50 e mais de 51 anos; para os anos de serviço menos de 5, 6 a 10, 11 a 20 e mais de 21; e para a distância aproximada da colocação atual à residência de origem inferior a 20, 21 a 100, 101 a 300, 301 a 500 e superior a 501 quilómetros.

Na variável estado civil, ainda que existissem 5 opções de resposta possíveis, para análise dos dados foram tidas somente em conta duas: polícias casados, em união de facto ou outra relação análoga, ou seja, aqueles que partilham a vida com outro; e os solteiros, divorciados ou viúvos, que não apresentam qualquer relação de índole conjugal.

Os dados recolhidos foram processados no programa estatístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS versão 25).

Para as análises descritivas utilizou-se o Teste *t de Student* para amostras independentes e o *Oneway Anova* para três ou mais grupos, isto na comparação de médias. No que diz respeito às variáveis não paramétricas foram utilizados o *Kruskal-Wallis Test* e o *Mann-Whitney U Test*. A análise de correlações foi efetuada através do Coeficiente Correlação *R de Pearson*.

Para o *burnout* e para o *engagement* utilizou-se como valores de corte: 1 a 2,9 (baixo), 3 a 3,4 (moderado) e 3,5 a 5 (elevado) para as dimensões exaustão e distanciamento (Sinval et al., 2019); e 0 (nulo), 0 a 2,4 (baixo), 2,5 a 4,4 (moderado), e 4,5 a 6 (elevado) para o *engagement* e as suas dimensões Sinval et al., 2018). Estes foram os valores de corte de referência indicados pelo autor no momento da autorização da utilização dos questionários.

3. Procedimento

Esta investigação teve por base todos os procedimentos legais, formais, éticos e institucionais que servem de suporte à investigação científica.

Foram realizadas 5 entrevistas exploratórias, 1 a uma investigadora da área da Psicologia, especializada no tema *burnout* e *stress* em polícias, e 4 a psicólogos a exercer funções na Divisão de Psicologia da PSP, que, pelo trabalho que desempenham diariamente, são testemunhas com um conhecimento ímpar e valioso da realidade em estudo. Para a realização dessas entrevistas foi solicitada autorização da Direção Nacional (DN), nomeadamente para aquelas que envolviam os elementos da Divisão de Psicologia. Estas entrevistas incorporaram o estado de arte da presente dissertação e revelaram-se

fundamentais, a par da literatura existente, para a confirmação da validade do questionário que foi implementado (Anexos 1 e 3).

Para a aplicação das versões portuguesas do OLBI e do UWES foi previamente solicitada autorização aos autores (Anexo 4) salvaguardando a legalidade de todo o processo. O questionário sociodemográfico foi elaborado com base na pesquisa bibliográfica desenvolvida até à altura e a partir dos testemunhos recolhidos no contacto informal com a população visada pelo estudo.

Subsequentemente, foi solicitada autorização à DN da PSP para aplicação do mesmo a todo o efetivo do COMETLIS (Anexos 2 e 3). O questionário foi difundido pelo Núcleo de Formação do COMETLIS por todas as divisões, através de um link de acesso à plataforma *Google Forms*. A participação foi voluntária, anónima e confidencial, obtendo-se um total de 470 respostas, 2 recusas para participar no estudo, e 3 respostas extremamente incompletas que foram eliminadas, ficando por isso um total de 465 respostas.

No final do processo foi pedida ao Núcleo de Recursos Humanos do COMETLIS uma relação do efetivo, para que se pudesse perceber se a amostra recolhida refletia a realidade da população a prestar serviço neste Comando, ou se pelo contrário, estava desajustada do meio em que o questionário foi implementado. Em março de 2020 prestavam serviço no COMETLIS 6587 polícias, representando a nossa amostra 7% dessa população.

III - APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

1. Apresentação dos Resultados

A análise descritiva por dimensão revelou, para o *burnout*, níveis moderados de exaustão e de distanciamento, sendo o distanciamento ligeiramente superior à exaustão enquanto que, ao nível do *engagement*, todas as dimensões apresentaram valores moderados, sendo superiores para a absorção e inferiores para o vigor (Tabela 1).

A análise correlacional não demonstrou relação entre a idade e a exaustão e a idade e o distanciamento, assim como aconteceu com a experiência profissional, identificada aqui como anos de serviço (Tabela 1). O *engagement* está positivamente correlacionado com os anos de serviço, à semelhança da absorção, que para além dos anos de serviço também se associa à idade. Verifica-se ainda que quanto mais *burnout*, nas dimensões de exaustão e distanciamento, menos o *engagement* e as suas dimensões, permitindo-nos concluir que existe uma correlação negativa entre as duas variáveis principais.

Tabela 1 - Média, desvio padrão e correlações de Pearson entre idade, experiência profissional, burnout e engagement

Dimensões	M	DP	Idade	Anos de Serviço	Exaustão	Dist.	Vigor	Dedicação
Exaustão	2,840	0,666	-,046	-,061				
Distanciamento	2,855	0,708	-,076	-,088	,690**			
Vigor	4,218	1,472	,069	,083	-,639**	-,702**		
Dedicação	4,256	1,550	,065	,072	-,595**	-,710**	,919**	
Absorção	4,285	1,432	,097*	,119*	-,426**	-,576**	,780**	,833**
<i>Engagement</i>	4,253	1,405	,081	,097*	-,586**	-,701**		

* $p \leq .050$ ** $p \leq .010$ *** $p \leq .001$

A análise comparativa de médias em função das variáveis sociodemográficas não revelou diferenças estatisticamente significativas para o sexo, exceto para a dimensão dedicação, em que o sexo feminino apresentou valores superiores (Tabela 2). Ainda que os indivíduos do sexo feminino tenham ligeiramente mais propensão ao *burnout*, estes têm também valores mais elevados para o *engagement* e todas as suas dimensões.

Tabela 2 - Análise comparativa de médias em função do Sexo

	Feminino (N=56)	Masculino (N=409)	t-Student	P
Exaustão	2,9050	2,8305	-,784	,433
Distanciamento	2,8862	2,8503	-,355	,723
Vigor	4,4048	4,1919	-1,244	,217
Dedicação	4,6042	4,2078	-2,229	,028*
Absorção	4,5774	4,2445	-1,635	,103
<i>Engagement</i>	4,5280	4,2155	-1,961	,053

* $p \leq .050$ ** $p \leq .010$ *** $p \leq .001$

À semelhança do sexo também a função (operacional ou não operacional) não revelou diferenças estatisticamente significativas, não sendo possível estabelecer nenhuma associação entre estado psicológico e função, uma vez que, enquanto o pessoal com funções operacionais sente mais a exaustão e a dedicação, o pessoal com funções não operacionais tem mais distanciamento, vigor, absorção e *engagement* (Tabela 3).

Tabela 3 - Análise comparativa de médias de acordo com a Função

	Operacional (N=389)	Não Operacional (N=76)	t-Student	P
Exaustão	2,8410	2,8318	,110	,912
Distanciamento	2,8356	2,9518	-1,309	,191
Vigor	4,1975	4,3202	-,664	,507
Dedicação	4,2644	4,2105	,277	,782
Absorção	4,2656	4,3816	-,645	,519
<i>Engagement</i>	4,2428	4,3063	-,360	,719

* $p \leq .050$ ** $p \leq .010$ *** $p \leq .001$

No que diz respeito ao estado civil, e embora as restantes dimensões não apresentem valores significativos, ao nível da exaustão, esta é mais suscetível de ocorrer em polícias solteiros, viúvos ou sem outro tipo de relação conjugal (Tabela 4). À semelhança das outras variáveis sociodemográficas em estudo, valores superiores nas dimensões de exaustão e distanciamento implicam a diminuição do *engagement* total e das suas dimensões também nas análises comparativas. Neste caso, polícias casados, em união de facto ou outra relação análoga são menos afetados pela exaustão e pelo distanciamento e apresentam maiores níveis de *engagement* e das suas dimensões.

Tabela 4 - Análise comparativa de médias em função do Estado Civil

	Casado ou em União de Facto ou Outro (N=326)	Solteiro, Viúvo ou sem outra relação conjugal (N=139)	t-Student	P
Exaustão	2,7968	2,9395	2,121	,034*
Distanciamento	2,8204	2,9347	1,482	,140
Vigor	4,2485	4,1451	-,693	,489
Dedicação	4,2863	4,1835	-,654	,513
Absorção	4,2914	4,2686	-,157	,875
<i>Engagement</i>	4,2756	4,2005	-,527	,598

* $p \leq .050$ ** $p \leq .010$ *** $p \leq .001$

Ao nível da carreira, o Agente é o que mais se destaca e que apresenta valores significativamente mais elevados das dimensões referentes ao *burnout* e valores mais baixos de *engagement* e das suas dimensões (Tabela 5). Os Oficiais e Chefes apresentam valores muito semelhantes.

Tabela 5 - Análise comparativa de médias em função da Carreira

	Oficial (N=52)	Chefe (N=102)	Agente (N=311)	F	P
Exaustão	2,6755	2,6810	2,9189	6,834	,001***
Distanciamento	2,6271	2,7059	2,9414	7,470	,001***
Vigor	4,7436	4,5294	4,0273	8,476	,000***
Dedicação	4,8397	4,5621	4,0573	8,493	,000***
Absorção	4,8846	4,5948	4,0825	10,468	,000***
<i>Engagement</i>	4,8226	4,5624	4,0565	10,175	,000***

* $p \leq .050$ ** $p \leq .010$ *** $p \leq .001$

A exaustão não apresenta, para os grupos etários, grandes discrepâncias, reduzindo os seus valores à medida que o indivíduo vai envelhecendo (Tabela 6). O distanciamento, pelo contrário, vai aumentando até aos 50 anos, e a partir daí reduz significativamente. No vigor não se verifica nenhum destes padrões, sendo que são as faixas etárias <30 e >51 aquelas que apresentam indivíduos mais vigorosos. Este padrão é igual para o *engagement* e as suas restantes dimensões. Esta tabela permite concluir que, exceto para a exaustão, há diferenças entre grupos etários.

Tabela 6 - Análise comparativa de médias em função de grupos etários

	<30 (N=84)	31-40 (N=171)	41-50 (N=128)	>51 (N=82)	F	P
Exaustão	2,874	2,863	2,836	2,762	,514	,673
Distanciamento	2,871	2,893	2,921	2,655	2,766	,041*
Vigor	4,381	4,010	4,113	4,646	4,097	,007**
Dedicação	4,454	4,029	4,125	4,728	4,618	,003**
Absorção	4,306	4,097	4,255	4,699	3,339	,019*
<i>Engagement</i>	4,380	4,046	4,165	4,693	4,411	,005**

* $p \leq .050$ ** $p \leq .010$ *** $p \leq .001$

A comparação em função dos anos de serviço revelou que nas dimensões do *burnout* não é suscetível encontrar diferenças, enquanto que, pelo contrário, ao nível do *engagement* existem diferenças no vigor, dedicação, absorção e *engagement* (Tabela 7). A exaustão e o distanciamento são mais elevados na faixa dos 6 aos 10 anos de serviço, no entanto essa diferença não é significativa. À semelhança daquilo que acontece com os grupos etários, o vigor, a dedicação, a absorção e o *engagement* têm valores elevados nos primeiros e últimos grupos.

Tabela 7 - Análise comparativa de médias em função de grupos de Anos de Serviço

	<5 (N=84)	6-10 (N=75)	11-20 (N=128)	>21 (N=178)	F	P
Exaustão	2,875	2,915	2,850	2,783	,842	,471
Distanciamento	2,851	2,985	2,905	2,765	2,034	,108
Vigor	4,325	3,951	3,971	4,456	3,789	,010**
Dedicação	4,470	3,960	3,919	4,521	5,333	,001***
Absorção	4,377	4,027	3,885	4,637	8,198	,000***
<i>Engagement</i>	4,390	3,979	3,926	4,539	6,187	,000***

* p≤ .050 ** p≤ .010 *** p≤ .001

A variável distância aproximada da colocação atual à residência de origem, considerando as carreiras previamente formuladas, também não apresenta diferenças significativas (Tabela 8). A exaustão aumenta ligeiramente à medida que aumenta a distância, assim como acontece com o distanciamento, embora o último tenha um decréscimo na distância >501 km. As dimensões do *engagement* apresentam os valores mais elevados para os elementos policiais que se encontram mais perto do local de trabalho, seguidos dos que se encontram a mais de 501 km para todas as dimensões, menos a dedicação.

Tabela 8 - Análise comparativa de médias em função da Distância

	<20 (N=173)	21-100 (N=103)	101-300 (N=92)	301-500 (N=86)	>501 (N=11)	F	P
Exaustão	2,781	2,803	2,891	2,913	3,091	1,197	,311
Distanciamento	2,818	2,841	2,839	2,960	2,875	,611	,655
Vigor	4,383	4,050	4,174	4,182	3,818	1,119	,347
Dedicação	4,391	4,107	4,281	4,186	3,848	,805	,522
Absorção	4,395	4,259	4,156	4,295	3,788	,782	,537
<i>Engagement</i>	4,392	4,139	4,203	4,221	3,818	,894	,467

* p≤ .050 ** p≤ .010 *** p≤ .001

2. Discussão de resultados

Através dos resultados obtidos, no que se refere às características da amostra, verifica-se que a maioria pertence à carreira de agentes e é do sexo masculino, o que vai ao encontro dos dados estatísticos fornecidos pelo Núcleo de Recursos Humanos do COMETLIS no ano de 2020.

Considerando os pontos de corte de cada variável e que permitem identificar os níveis de *burnout* e de *engagement*, foi observável que na dimensão exaustão, 58% tem baixa exaustão, 36% moderada e 6% exaustão elevada (Anexo 7), enquanto que ao nível do distanciamento 59% tem distanciamento baixo, 20% moderado e 21% elevado (Anexo 8).

Estes valores, quer de exaustão, quer de distanciamento, são concordantes com o defendido por Carod-Artal e Vázquez-Cabrera (2013), que estimam que, embora dependente do grupo profissional e do país, a prevalência do *burnout* se situe entre os 3% e os 29%. Para além disso, relembrando os resultados obtidos por Queirós et al. (2020), que já foram descritos no enquadramento teórico desta dissertação, e demonstraram que, no seio da PSP, 85% dos inquiridos apresenta níveis de *stress* operacional elevados, 11% manifesta valores críticos de *burnout* e 28% tem níveis de angústia e sofrimento preocupantes, podemos afirmar que os resultados obtidos, vão de encontro ao esperado e ao percebido por outros estudos. Ainda assim, Rosa et al. (2015), num estudo realizado com polícias a exercer funções no COMETLIS verificaram que existia prevalência de 0,5% para *burnout* elevado e de 6,5% para *burnout* moderado. Como esse estudo se restringia apenas aos polícias no primeiro ano de exercício das funções, o resultado pode ter sido condicionado pelas variáveis idade e anos de serviço, não permitindo por isso uma comparação direta com os valores de *burnout* aferidos pelo nosso estudo.

Apesar de os níveis de *burnout* parecerem controlados e até pouco expressivos, estes podem não representar fielmente a população em estudo. De acordo com Shah (2009) estes valores costumam estar abaixo da realidade, uma vez que os trabalhadores em pior estado psicológico se recusam muitas vezes a participar em estudos, quer seja porque ocupam o seu tempo a enfrentar *stressores* laborais, quer seja porque têm, de alguma forma, medo de enfrentar a sua patologia. Para além disso, o facto de existirem já 6% dos polícias com exaustão elevada e 21% com distanciamento elevado, implica que esta patologia tenha de ser devidamente monitorizada, impedindo assim o escalamento dos casos.

Ao nível do *engagement*, 60% dos inquiridos apresentam níveis de comprometimento elevados, 27% níveis médios, 20% níveis baixos e 1% não estão de todo “comprometidos” com o trabalho (Anexo 12). Esta é a correlação esperada entre as dimensões do *burnout* e do *engagement*, forte e negativa (Maslach & Leiter, 1997; Schaufeli & De Witte, 2017b).

No que diz respeito ao sexo, não foram encontradas diferenças estatisticamente relevantes, corroborando o descrito por Geuters e Demerouti (2004), segundo os quais os resultados neste domínio são inconsistentes e pouco significantes. Salienta-se, no entanto, que os indivíduos do sexo feminino apresentaram ligeiramente mais propensão ao *burnout*, tal como afirmado por Thompson, Kirk e Brown (2006), tendo-se por isso concluído que o *burnout* é experienciado de forma diferente por homens e mulheres, facto que também já havida sido descrito por Greenglass et al. (1990) e Purvanova e Muros (2010).

No *engagement*, observou-se que o sexo feminino apresentou valores superiores, assim como em todas as suas dimensões. Segundo Norvell, Hills e Murrin (1993) esta é uma conclusão normal, uma vez que para os autores, ainda que os indivíduos do sexo feminino apresentem tendencialmente valores de *burnout* mais elevados, estes seguem o mesmo padrão para o *engagement* e todas as suas dimensões.

Ainda que o *burnout* e o *engagement* variem normalmente na razão inversa, cremos que o facto de os indivíduos do sexo feminino apresentarem valores mais elevados para as dimensões tanto do *burnout*, como do *engagement*, se relaciona com o facto de a profissão de polícia ser uma profissão maioritariamente masculina. Assim, se por um lado, e corroborando o afirmado por Thompson et al. (2006), este dado pode provocar algum desconforto ou não aceitação do sexo feminino e potenciar o desenvolvimento da síndrome em estudo; por outro, para Norvell et al. (1993), homens e mulheres entram na carreira com objetivos diferentes, sendo que as mulheres, neste campo, estão normalmente, mais determinadas a ter sucesso, o que explica os elevados níveis de *engagement*.

Segundo Gächter et al. (2011), como explicado no Capítulo I desta dissertação, é necessário considerar muitos outros fatores antes de analisar a influência do sexo na identificação dos níveis de *burnout*, nomeadamente porque as diferenças não são normalmente estatisticamente relevantes e não podem ser analisadas separadamente. Neste sentido, utiliza-se como exemplo, a perspetiva de Geuters e Demerouti (2004), que afirmam que o número de filhos e a faixa etária em que estes se encontram pode influenciar diretamente as situações de *burnout*, uma vez que, especialmente o sexo feminino, se encontra muito sensível a essa variável.

À semelhança do sexo também a função (operacional ou não operacional) não revelou diferenças estatisticamente significativas. Pelo conhecimento que temos da realidade policial, isso pode dever-se ao facto de ambas as funções apresentarem tanto pontos positivos como pontos negativos que podem influenciar diretamente o *burnout* e o *engagement*.

Ao nível do desempenho de uma função operacional, existem problemas como a sujeição ao perigo, ao risco, a imprevisibilidade latente em qualquer uma das ocorrências diárias, o horário, que é interpretado pela maioria como menos proveitoso, ou a necessidade, quase constante, de contacto mais direto com o cidadão. Por outro lado, esta função está normalmente mais próxima das expectativas daqueles que ingressam nesta carreira, podendo por isso ser encarada como mais motivadora.

A função não operacional, embora não tão sujeita ao perigo e às especificidades que podem advir do contacto com o cidadão, enfrenta outro tipo de problemas. Desde logo

relacionados com a perda de subsídios que afeta diretamente o rendimento que auferem, ou com o impacto que as suas ações podem ter sobre os seus pares. Para além disso, o trabalho não operacional pode tornar-se mentalmente mais exaustivo e defraudar algumas expectativas em relação à função policial.

Segundo os dados analisados, polícias casados, em união de facto ou outra relação análoga são menos afetados pela exaustão e pelo distanciamento e apresentam maiores níveis de *engagement* e das suas dimensões. O estado civil tem-se verificado, no estudo do *burnout* e do *engagement*, um preditor consistente, sendo que os trabalhadores que partilham a vida com alguém, nomeadamente com cônjuges, têm tendência a ter níveis de *burnout* mais baixos (Linn, Yager, Cope e Leake ,1986, como citado em F. Rodrigues, 2011).

Isto pode acontecer porque trabalhadores solteiros depositam, normalmente, as suas prioridades no trabalho, ficando muito mais desiludidos quando, por algum motivo, sentem que o seu esforço não é recompensado. Esta perspetiva é semelhante à de Maslash et al. (2001), que afirmam que, para além da potencial desilusão que possam sofrer, também não têm ninguém em quem se possam refugiar, uma vez que muitas das vezes já não têm forças para recuperar o suporte social dado por familiares e amigos.

Ao nível da carreira, e sendo o Agente aquele que mais se destaca, apresentando valores significativamente mais elevados das dimensões referentes ao *burnout* e valores mais baixos de *engagement* e das suas dimensões, é importante que se tenham várias condicionantes em conta.

Em primeiro lugar, é imperativo que se perceba que os Agentes representam a primeira linha de intervenção da polícia, sendo, pela sua função, constantemente obrigados a lidar com situações de perigo, risco, instabilidade social ou outros. Estes polícias têm um papel especialmente importante no cumprimento da lei numa primeira fase, sentindo por isso também a impunidade que por vezes se faz valer em fases posteriores.

Em segundo lugar, esta carreira apresenta pouca margem de progressão. Embora um Agente possa concorrer à carreira de Chefe e à carreira de Oficial, terá sempre de prestar novas provas e ser sujeito a novo processo de seleção, sendo que, normalmente as vagas são restritas e muitos acabam por ficar fora dos selecionados. Para progredir dentro da carreira, e porque é a maior carreira da polícia, o processo é moroso criando-se um sentimento de baixa recompensa e consequente falta de motivação.

Em terceiro lugar, os Agentes podem sentir-se pouco envolvidos na tomada de decisão, existindo alguns conflitos entre a realidade por este percecionada e as opções que são tomadas.

Em quarto lugar, e outra das dimensões que se pode ter em conta para justificar os elevados níveis de *burnout* e baixos de *engagement* e suas dimensões, aparecem as razões remuneratórias, uma vez que esta é a carreira que menos aufer, tendo isso consequências diretas na sua qualidade de vida.

As carreiras de Oficial e Chefe apresentam valores muito semelhantes. Ao contrário dos Agentes, tanto um como outro têm mais peso na tomada de decisão e sentem-se tendencialmente mais reconhecidos no seu trabalho, seja porque já houve uma progressão na carreira, ou porque há uma maior probabilidade de isso acontecer.

No que diz respeito à idade, verificou-se que a exaustão vai diminuindo com o passar dos anos, ao contrário do distanciamento que vai aumentando até ter uma quebra drástica na última faixa etária. Segundo Maslach et al. (2001) é nos trabalhadores com menos de 30 ou 40 anos que os níveis de *burnout* reportados são maiores, não sendo esta afirmação consistente com o nosso trabalho, uma vez que dos 41 aos 50 anos, os trabalhadores também apresentam valores elevados para as dimensões exaustão e distanciamento.

Ao nível do *engagement* e das suas dimensões, as duas faixas etárias que se destacam são com menos de 30 anos e os com mais de 51 anos, que apresentam valores mais elevados. Este facto pode ser explicado para os primeiros porque são aqueles que, tendencialmente, não terão outro compromisso senão com a instituição; e os segundos, mais uma vez, pelo mito do trabalhador saudável (Shah, 2009), ou seja, pelo facto de os trabalhadores muito desgastados não perderem tempo e energia a preencher questionários, afastando-se como efeito da sobrecarga acumulada.

A comparação em função dos anos de serviço relaciona-se muito com a idade, nomeadamente por causa dos limites mínimo e máximo de idade para concorrer à PSP, sendo por isso expectável que as variáveis se comportem de forma semelhante. Ainda assim salientamos a primeira e a última faixas criadas, ou seja, até aos 5 anos de serviço e mais de 21 anos de serviço, que são aquelas que apresentam valores das dimensões do *burnout* (exceto a exaustão na primeira carreira) mais baixos e valores de *engagement* mais elevados.

Gil-Monte e Peiró (1997) explicaram que os grupos mais jovens podem sofrer de *burnout* por dois grandes motivos, em primeiro lugar por causa da sua inexperiência que não lhes permite lidar com situações extremas com a devida assertividade; e em segundo lugar, porque as expectativas que tinham criado sobre o trabalho podem sair defraudadas. No que diz respeito aos polícias, parece-nos que isto se verifica na faixa dos 6 aos 10 anos de serviço, onde se verificam valores mais elevados para as dimensões do *burnout* e uma descida drástica do *engagement* e das suas dimensões. A faixa dos menos de 5 anos de serviço pode

corresponder ainda a um período de “encantamento”, em que o concretizar do objetivo de ser polícia anula as dificuldades sentidas.

Os polícias com mais de 21 anos de serviço serão polícias previsivelmente perto da idade da reforma, o que pode, de alguma forma, fazer com que se queiram “despedir” da profissão da melhor forma possível, quer seja aumentando o esforço nesta e consequentemente o *engagement*, quer seja pondo de parte os problemas e diminuindo o *burnout*.

A variável distância aproximada da colocação atual à residência de origem não apresentou diferenças significativas. O aumento progressivo da exaustão com a distância pode relacionar-se com o cansado e com a distância a que os polícias estão das suas famílias, sendo compreensível que, quanto mais longe for a sua residência, menos oportunidades têm para estar com elas. É de salvaguardar que a expressividade desta variável pode ser influenciada pelo facto de muitos polícias, sabendo que vão ficar algum tempo a trabalhar em Lisboa, acabarem por trazer as famílias para a capital, não sentindo tanto a distância como um fator de desgaste.

CONCLUSÃO

O estudo do *burnout* é inequivocamente imprescindível numa profissão que tem, como valor máximo defender os direitos, liberdades e garantias de todos os cidadãos. Esta síndrome pode associar-se a outras patologias mentais e implicar não só sérios danos físicos e psicológicos para o polícia, como também para a instituição, nomeadamente no que diz respeito à diminuição da qualidade dos serviços prestados.

Neste sentido optou-se também por aferir o *engagement* do trabalhador para com a organização, provando que, embora sendo um fenómeno que existe por si próprio, os trabalhadores em *burnout* estão tendencialmente menos comprometidos e trazem menos benefícios à instituição.

A presente dissertação pretendeu conhecer os níveis de *burnout* e *engagement* nos polícias a desempenhar funções no COMETLIS e perceber se estes variam em função de características sociodemográficas. Neste sentido foram levantadas 4 hipóteses, que irão ser esclarecidas, tecendo-se depois alguns comentários acerca da problemática em geral.

No que diz respeito à Hipótese 1 - Os polícias apresentam níveis elevados de *burnout* - esta foi confirmada. Embora 58% dos polícias apresente baixa exaustão e 59,1% tenha níveis de distanciamento pouco significativos, é exatamente nos números opostos que devemos focar a nossa atenção. Os restantes 42% no primeiro caso (6,5% com exaustão elevada) e 40,9% no segundo (20,9% com distanciamento elevado), indicam que existe uma elevada percentagem de polícias a sofrer daquilo que pode vir a ser considerada uma situação de *burnout*.

Considerando a Hipótese 2 - Os polícias apresentam níveis baixos de *engagement* - esta foi também validada. Nesta dimensão, ainda que 59,6% dos inquiridos se tenha manifestado satisfatoriamente comprometido com o seu trabalho é também no polo oposto que reside o problema. 12,6% dos inquiridos revela pouco *engagement*, sendo que, 0,9% não se sente de todo empenhado na função que desempenha.

A Hipótese 3 - Os níveis de *burnout* e o *engagement* variam em função de características sociodemográficas – foi parcialmente confirmada, uma vez que as diferenças nas dimensões do *burnout* e no *engagement* e nas suas dimensões apenas se verificam em algumas variáveis sociodemográficas. Salientam-se as variáveis estado civil, carreira, idade e anos de serviço como aquelas que se revelaram mais determinantes para o aparecimento de situações de *burnout* ou, por outro lado, para um maior nível de comprometimento com a organização.

Relativamente à Hipótese 4 - O *burnout* e o *engagement* apresentam uma correlação negativa e explicam-se mutuamente – esta foi verificada, uma vez que se verificou que o *burnout* e o *engagement* se correlacionam negativamente e são preditores recíprocos.

Para além das conclusões relativas às hipóteses anteriormente formuladas, este estudo também apresentou outras conclusões que merecem destaque, nomeadamente, no que diz respeito aos polícias casados, em união de facto ou outra relação análoga e em relação à carreira de Agente. Os polícias casados, em união de facto ou outra relação análoga são menos afetados pelas dimensões do *burnout* e apresentam maiores níveis de *engagement* e das suas dimensões. Relativamente à carreira, o Agente apresenta valores mais elevados nas dimensões referentes ao *burnout*, e está por isso mais suscetível a sofrer desta síndrome, e em oposição, o *engagement* e suas dimensões tem valores mais baixos, estando inequivocamente menos comprometido para com a instituição.

Embora inicialmente o objetivo desta dissertação fosse perceber aquilo que está na origem do fenómeno de *burnout* no seio policial, a nossa perspetiva alterou-se ao longo da realização do trabalho, permitindo-nos perceber que este não é só motivado por variáveis sociodemográficas, por fatores individuais ou por lacunas organizacionais. O *burnout* é um fenómeno muito mais complexo, que se relaciona com a incapacidade de lidar incessantemente com problemas de diversas ordens.

Este estudo apresentou algumas limitações, desde logo porque podiam ter sido exploradas variáveis sociodemográficas diferentes, como é o caso das habilitações literárias, do horário praticado, ou o número e a idade dos filhos por exemplo, uma vez que, principalmente nas mulheres, essa é uma variável que parece ter algum impacto (Geuters & Demerouti, 2004).

Por outro lado, algumas das variáveis deviam ter sido mais bem esclarecidas, nomeadamente no que diz respeito ao número de anos de serviço, não tendo ficado claro se para estes contaria ou não o período de formação. Embora para os Agentes e Chefes essa fosse uma questão de preciosismo, os 5 anos do Curso de Formação de Oficiais de Polícia (CFOP) podem levar a uma discrepância muito grande nos dados, especialmente na primeira faixa, em que o intervalo corresponde apenas a 6 anos. Também a função poderia ser mais bem explorada, uma vez que operacional e não operacional são conceitos com um sentido muito lato e há uma quase indefinição teórica na sua génese, o que não nos permite aferir exatamente onde começa um e onde acaba o outro. Para além disso, poderia ser mais interessante, em vez de estudar a distância à residência de origem, estudar a distância ao

agregado familiar, uma vez que, nos parece que os polícias, que mesmo sendo de longe, construíram família na capital, não são tão afetados pelo quão longe estão das suas origens.

A aplicação deste questionário noutros Comandos permitiria fazer uma comparação destes com o COMETLIS. As variáveis distância à residência de origem, ou anos de serviço, por exemplo, seriam claramente afetadas, permitindo assim isolá-las e perceber se são realmente preditivas da síndrome de *burnout* ou não. Este estudo comparativo possibilitaria tomadas de decisão mais conscientes, nomeadamente ao nível das variáveis em estudo e da influência que a instituição pode ter sobre elas, sempre numa perspetiva de minorar todas as possíveis causas desta patologia.

Concluiu-se que o *burnout* e o *engagement* podem ter valores maiores ou menores, em função de determinadas variáveis sócio-demográficas acima identificadas, no entanto, é também fundamental compreender que essa conclusão não é estanque, ou seja, não se limita a ela própria. Os estímulos, sejam eles de que ordem forem, são percecionados de formas diferentes por pessoas diferentes e, por isso, é importante que sejam compreendidos no contexto em que ocorrem. Desta forma, a Polícia deve tentar minorar, dentro das suas capacidades, os fatores preditivos desta patologia, sempre consciente que essa não é apenas uma forma de proteger o polícia e a instituição, mas sim todos aqueles que ambos servem.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Agência Europeia para a Segurança e Saúde no Trabalho. (2017). Doenças relacionadas com o trabalho. Disponível em https://osha.europa.eu/pt/themes/work-related-diseases?fbclid=IwAR1Ub5gHtPnBdpeU-9Vu5hO47LRmvVoVfXo8ugt9QGal_UTOL4tmJabjDfA
- Ahola, K., Honkonen, T., Isometsä, E., Kalimo, R., Nykyri, E., Koskinen, S. & Lönnqvist, J. (2006). *Burnout* in the general population: Results from the Finnish Health 2000 Study. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol*, 41, 11-17. Doi: 10.1007/s00127-005-0011-5
- Alarcon, G. & Lyons, J. (2011). The relationship of engagement and job satisfaction in working samples. *The Journal of Psychology*, 145(5), 463-480. Doi:10.1080/00223980.2011.584083
- Aziri, B. (2011). Job satisfaction: A literature review. *Management Research and Practice*, 3(4), 77-86
- Bakker, A. & Demerouti, E. (2008). Towards a model of work engagement. *Career Development International*, 13(3), 209-223. Doi: 10.1108/13620430810870476
- Bakker, A. (2011). An Evidence-Based Model of Work Engagement. *Current Directions in Psychological Science*, 20(4), 265-269. Doi: 10.1177/0963721411414534
- Bakker, A., Demerouti, E. & Schaufeli, W. (2003). The socially induced *burnout* model. In S. Shohov (Ed.), *Advances in psychology research* (pp. 13-30). Estados Unidos da América: Nova Science Publishers, Inc
- Bakker, A., Demerouti, E. & Verbeke, W. (2004). Using the job demands-resources model to predict *burnout* and performance. *Human Resource Management*, 43(1), 83-104. Doi: 10.1002/hrm.20004
- Bakker, A., Zee, K., Lewig, K. & Dollard, M. (2006). The Relationship Between the Big Five Personality Factors and *Burnout*: A Study Among Volunteer Counselors. *The Journal of Social Psychology*, 146(1), 31-50. Doi: 10.3200/SOCP.146.1.31-50

- Beck, J. (1997). *Terapia cognitiva: teoria e prática*. Brasil: ArtMed Editora, S.A.
- Bianchi, R. & Brisson, R. (2017). *Burnout* and depression: Causal attributions and construct overlap. *Journal of Health Psychology*, 1-7. Doi: 10.1177/1359105317740415
- Brakel, R. & Hert, P. (2011). Policing, surveillance and law in a pre-crime society: Understanding the consequences of technology based strategies. *Cahiers Politiestudies Jaargang*, 3(20), 163-192.
- Buunk, B. & Schaufeli, W. (1993). *Burnout*: a perspective from social comparison theory. In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 53– 69). Reino Unido: Routledge
- Camara, P., Guerra, P. & Rodrigues, J. (2013). *Humanator XXI: Recursos humanos e sucesso empresarial*. Portugal: Dom Quixote
- Campenhoudt, L., Marquet, J. & Quivy, R. (2017). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Grandiva.
- Carochinho, J. & Salsinha, T. (2011). Engagement e organizational commitment: breve contributo para a destrinça conceptual. In Ana Ferreira, Arlette Verhaeghe, Danilo Silva, Leandro Almeida, Rosário Lima, & Sandra Fraga (Eds.), *Actas do VIII Congresso Iberoamericano de Avaliação/Evaluación Psicológica: XV Conferência Internacional Avaliação Psicológica: Formas e Contextos* (pp. 1836-1851). Portugal, Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa
- Carod-Artal, F. & Vázquez-Cabrera, C. (2013). *Burnout* Syndrome in an International Setting. In S. Bährer-Kohler (Ed.), *Burnout for Experts: Prevention in the context of living and working* (pp. 15-35). Doi: 10.1007/978-1-4614-4391-9_2
- Cassel, J. (1976). The contribution of the social environment to host resistance: The fourth wade hampton frost lecture. *American Journal of Epidemiology*, 104(2).
- Clemente, P. (2010). Polícia e Segurança: breves notas. *Lusíada: Política Internacional e Segurança*, 4, 141-171. Disponível em: <http://repositorio.ulusiada.pt/handle/11067/1005>
- Clemente, P. (2016). *Ética policial – da eticidade da coação policial*. Lisboa: ISCPSI.

- Cole, M., Walter, F., Bedeian, A. & O'Boyle, E. (2012). Job *burnout* and employee engagement: A meta-analytic examination of construct proliferation. *Journal of Management*, 38 (5), 1550-1581. Doi: 10.1177/0149206311415252
- Cordes, C. & Dougherty, T. (1993). A review and an integration of research on job *burnout*. *Academy of Management Review*, 18, 621–656. Doi: 10.5465/AMR.1993.9402210153
- Cunha, L. (2011). *A Satisfação Laboral e o Compromisso Organizacional dos colaboradores de uma empresa de comércio e reparação automóvel* (Dissertação de Mestrado, Universidade do Minho). Disponível em <http://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/15871>
- Cunha, M., Rego, A., Cunha, R., Cabral-Cardoso, C., & Neves, P. (2016). *Manual de comportamento organizacional e gestão* (8.ª ed.). Lisboa: Editora RH.
- Davidoff, L. (1989). *Introduction to Psychology*. México: Mcgraw-Hillinteramericana de México, S.A
- Decreto-Lei n.º 243/2015, de 19 de outubro. (2015). *Diário da República*. Série I, nº204. (Estatuto Profissional do Pessoal com Funções Policiais da Polícia de Segurança Pública)
- Durão, S. (2008). *Patrulha e Proximidade: Uma Etnografia da Polícia em Lisboa* (Tese de Doutoramento, Instituto Universitário de Lisboa). Disponível em https://repositorio.iscte-iul.pt/bitstream/10071/274/4/Patrulha_e_Proximidade_pdf.pdf
- Eagle, B., Miles, E. & Icenogle, M. (1997). Interrole conflicts and the permeability of work and family domains: Are there gender differences? *Journal of Vocational Behavior*, 50(2), 168–184. Doi:10.1006/jvbe.1996.1569
- Espada, C. M. (2009). *Manual de gestão de stress para empresas*. Lisboa: Bnomics
- European Network for Workplace Health Promotion. (2011). *A guide to promoting mental health in the workplace*. Disponível em https://www.enwhp.org/resources/toolip/doc/2018/04/23/mentalhealth_broschuere_arbeitgeber.pdf

- Faria, S. (2019). *Saúde psicológica dos enfermeiros: um estudo sobre burnout e engagement* (Dissertação de Mestrado, Universidade do Porto). Disponível em <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/121004/2/341593.pdf>
- Felicidade, M. (2018). *Burnout: uma paixão doentia pelo trabalho*. Disponível em https://inforh.pt/burnout-uma-paixao-doentia-pelo-trabalho/?fbclid=IwAR12O8FkRDqRP2VbWFWRPJ3VRx4ybxGxgQLtl2Ga0cmkfDFIUOsgXSbL_jQ
- Frank, F., Finnegan, R. & Taylor, C. (2004). The race for talent: Retaining and engaging workers in the 21st century. *Human Resource Planning*, 27(3), 12-25.
- Freitas, O. & Santos, R. (2015). O stresse ocupacional e a síndrome de *burnout* nas Forças de Segurança. *Polícia Portuguesa*, 46-52.
- Freudenberger, H. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.
- Freudenberger, H. (1983). *Burnout: Contemporary issues, trends and concerns*. In B. Farber (ed), *Stress and Burnout in the Human Service Professions* (pp. 23-28). Elmsford, Estados Unidos da América: Pergamon Press.
- Gächter, M., Savage, D. & Torgler, B. (2011). Gender variations of physiological and psychological strain amongst police officers. *Gender Issues*, 28(1), 66-93. Doi: 10.1007/s12147-011-9100-9
- Geurts, S. & Demerouti, E. (2004). Work/non-work interface: A review of theories and findings. In M. Shabracq, J. Winnubst & C. Cooper (Eds.), *Handbook of Work and Health Psychology* (pp. 279-312). Inglaterra: John Wiley & Sons Ltd.
- Gil-Monte, P. & Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid, Espanha: Síntesis.
- Gil-Monte, P. (2005). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Espanha: Ediciones Pirámide
- Glass, D. & Mcknight, J. (1996). Perceived control, depressive symptomatology, and professional *burnout*: A review of the evidence. *Psychology & Health*, 11(1), 23-48. Doi: 10.1080/08870449608401975

- Gonçalo, H., Gomes, R., Barbosa, & Afonso, J. (2010). Stresse ocupacional em forças de segurança: Um estudo comparativo. *Análise Psicológica*, 28(1), 165-178.
- Greenglass, E., Burke, R. & Ondrack, M. (1990). A Gender-role Perspective of Coping and *Burnout*. *International Association of Applied Psychology*, 39(1), 5-27.
- Grzywacz, J. & Marks, N. (2000). Reconceptualizing the work-family interface: An ecological perspective on the correlates of positive and negative spillover between work and family. *Journal of Occupational Health Psychology*, 5(1), 111-126. Doi: 10.1037/1076-8998.5.1.111
- Gül, Z. & Delice, M. (2011). Police job stress and stress reduction/coping programs: The effects on the relationship with spouses. *Turkish Journal of Police Studies*, 13 (3), 19-38. Disponível em <http://www.acarindex.com/dosyalar/makale/acarindex-1423911000.pdf>
- Hatfield, E., Cacioppo, J. & Rapson, R. (1994). *Emotional contagion*. Estados Unidos da América: Cambridge University Press
- Kahn, W. (1990). Psychological conditions of personal engagement and disengagement at work. *The Academy of Management Journal*, 33(4), 692-724.
- Koeske, G. & Koeske, R. (1989). Construct validity of the Maslach *Burnout* Inventory: A critical review and reconceptualization. *Journal of Applied Behavioral Science*, 25, 131-144. Doi: 10.1177/0021886389252004
- Koutsimani, P., Montgomery, A. & Georganta, K. (2019). The relationship between *burnout*, depression, and anxiety: A systematic review and meta-analysis. *Frontiers in Psychology*, 1-19. Doi:10.3389/fpsyg.2019.00284
- Lazarus, R. & Folkman, S. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping*. Estados Unidos da América: Springer Publishing Company, Inc.
- Lee, K., Hicks, G. & Nino-Murcia, G. (1991). Validity and Reliability of a Scale to Assess Fatigue. *Psychiatry Research*, 36, 291-298.
- Lei n.º 53/2007, de 31 de agosto. *Diário da República n.º 168/2007*, Série I de 2007-08-31. Assembleia da República. (Lei Orgânica da Polícia de Segurança Pública)

- Leiter, M. & Maslach, C. (2016). Latent *burnout* profiles: A new approach to understanding the *burnout* experience. *Burnout Research*, 3(4), 89-100. Doi: 10.1016/j.burn.2016.09.001
- Luís, F. (2011). *Burnout e bem-estar no trabalho: Estudo exploratório na Divisão da Polícia de Segurança Pública de Portimão* (Dissertação de Mestrado, Universidade do Algarve). Disponível em <https://sapientia.ualg.pt/bitstream/10400.1/1487/2/Tese%20de%20Mestrado.pdf>
- Maslach, C. & Leiter, M. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. Estados Unidos da América: John Wiley & Sons, inc.
- Maslach, C. & Goldberg, J. (1998). Prevention of *burnout*: New perspectives. *Applied & Preventive Psychology*, 7, 63-74.
- Maslach, C. & Jackson, S. (1981). The measurement of experienced *burnout*. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113.
- Maslach, C. & Leiter, M. (2008). Early predictors of job *burnout* and engagement. *Journal of Applied Psychology*, 93(3), 498–512. Doi:10.1037/0021-9010.93.3.498
- Maslach, C. & Schaufeli, W. (1993). Historical and conceptual development of *Burnout*. In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent developments in theory and research* (pp: 123-28). Washington, Estados Unidos da América: Taylor & Francis.
- Maslach, C. (1976). Burned-out. *Human Behavior*, 5, 16–22.
- Maslach, C. (1982). Understanding *Burnout*: Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon. In W. Paine (Ed.), *Job stress and burnout: Research, theory and intervention perspectives* (pp.29-40). Londres, Inglaterra: Sage Publications
- Maslach, C. (1993). *Burnout*: A Multidimensional Perspective. In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional Burnout: Recent developments in theory and research* (pp: 19-32). Washington, Estados Unidos da América: Taylor & Francis.
- Maslach, C. (2003). *Burnout: the Cost of Caring*. Estados Unidos da América: Malor Books

- Maslach, C., Jackson, S. & Leiter, M. (1997). The Maslach *burnout* inventory manual. In C. Zalaquett & R. Wood (Eds.), *Evaluating Stress: A Book of Resources* (pp.191-218). Estados Unidos da América: The Scarecrow Press.
- Maslach, C., Schaufeli, W. & Leiter, M. (2001). Job *burnout*. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Meyer, J. & Allen, N. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89. Doi: 1016/1053-4822(91)90011-Z
- Montgomery, A., Peeters, M., Schaufeli, W. & Den Ouden, M. (2003). Work-home interference among newspaper managers: Its relationship with *burnout* and engagement. *Anxiety, Stress and Coping*, 16 (2), 195-211. Doi: 10.1080/1061580021000030535
- Mota, D., Cruz, D. & Pimenta, C. (2005). Fadiga: uma análise do conceito. *Acta Paul Enferm*, 18 (3), 285-293.
- Mowday, R., Porter, L. & Steers, R. (1982). *Employee-organization linkages: the psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. Estados Unidos da América: Academic Press
- Noronha, A. (2005). *Da insatisfação profissional ao burnout em trabalhadores autárquicos* (Dissertação de Mestrado, Escola Superior de Altos Estudos). Disponível em [file:///C:/Users/joao_/Downloads/191-Texto%20do%20Artigo-585-1-10-20101111%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/joao_/Downloads/191-Texto%20do%20Artigo-585-1-10-20101111%20(2).pdf)
- Norvell, N., Hills, H. & Murrin, M. (1993). Understanding stress in female and male law enforcement officers. *Psychology of Women Quarterly*, 17, 289-301. Doi:10.1111/j.1471-6402.1993.tb00488.x
- Nunes, I. (2019). *Burnout: implicações e desafios no desempenho das funções policiais* (Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais E Segurança Interna). Disponível em https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/30332/1/DISSERTACAO_AOP_In%C3%AAs-Nunes_3122.pdf

- Oates, W. (1968). On being a "workaholic": A serious jest. *Pastoral Psychology*, 19, 16–20.
- Oates, W. (1971). *Confessions of a workaholic*. Nashville: Abingdon
- Oliveira, J. & Queirós, C. (2012). O estudo empírico do *burnout* na Polícia de Segurança Pública portuguesa. In S. Durão & M. Dark (Eds.), *Polícia, Segurança e Ordem Pública: perspectivas portuguesas e brasileiras* (pp.283-309). Lisboa: Instituto de Ciências Sociais
- Olson, D., Sprenkle, D. & Russel, C. (1979). Circumplex model of marital and family systems: I cohesion and adaptability dimensions, family types, and clinical applications. *Family Process*, 18, 3-28.
- Organização Mundial de Saúde. (2019). Burn-out an "occupational phenomenon": International classification of diseases. Disponível em https://www.who.int/mental_health/evidence/burn-out/en/?fbclid=IwAR0dvhbzp_OX-ZMql5v6jYXpK9YMqKTMkQTx8i9WpEcgm-DwQ5l0rOFx5c
- Pines, A. & Aronson, E. (1988). *Career Burnout: causes and cures* (2ªEd). New York, United States of America: The Free Press.
- Pines, A. & Keinan, G. (2005). Stress and *burnout*: The significant difference. *Personality and Individual Differences*, 39 (3), 625-635. Disponível em <https://doi.org/10.1016/j.paid.2005.02.009>
- Pines, A. (1993). *Burnout*: an existencial perspectiva. In W. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 33– 52). Reino Unido: Routledge
- Pleck, J. (1977). The work-family role system. *Social Problems*, 24(4), 417-427.
- Poiares, N. (2013). *Mudar a polícia ou mudar os polícias: O papel da PSP na sociedade portuguesa*. Portugal: Bnomics
- Porto Editora (Ed.). (2019). *Dicionário da Língua Portuguesa*. Portugal

- Pretty, G., McCarthy, M. & Catano, V. (1992). Psychological environments and *burnout*: Gender considerations within the corporation. *Journal of Organizational Behavior*, 13, 701-711.
- Purvanova, R. & Muros, J. (2010). Gender differences in *burnout*: A meta-analysis. *Journal of Vocational Behavior*, 77, 168-185.
- Queirós, C., Gonçalves, S. & Marques A. (2014). *Burnout*: da conceptualização à gestão em contexto laboral. In H. Neto, J. Areosa & P. Arezes, *Manual sobre riscos psicossociais no trabalho* (pp. 172-192). Portugal: Civeri Publishing
- Queirós, C., Kaiseler, M. & Silva, A. (2013). *Burnout* as predictor of aggressivity among police officers. *European Journal of Policing Studies*, 1(2), 110-135. Disponível em <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/70088/2/87287.pdf>
- Queirós, C., Passos, F., Bártolo, A., Marques, A., Silva, C. & Pereira, A. (2020). *Burnout* and stress measurement in police officers: Literature review and a study with the operational police stress questionnaire. *Frontiers in Psychology*, Doi:10.3389/fpsyg.2020.00587
- Ramos, F. (1999). *El síndrome de Burnout*. Madrid, Espanha: UNED
- Ramos, M. (2001). *Desafiar o desafio: prevenção do stresse no trabalho*. Lisboa: Editora RH
- Roberg, R., Novak, K., Cordner, G. & Smith, B. (2014). *Police & Society*. Inglaterra: Oxford University Press Inc
- Rodrigues, D. (2010). *Relação entre a Satisfação com o Ambiente Familiar e do Burnout nos Factores de Risco para o Suicídio* (Dissertação de Mestrado, Instituto Superior de Ciências Policiais E Segurança Interna). Disponível em <https://comum.rcaap.pt/bitstream/10400.26/24798/1/tese%20final%2017-06-10.pdf>
- Rodrigues, F. (2011). *Avaliação do Burnout, Engagement e Resiliência nos Bombeiros do Distrito da Guarda* (Tese de Doutoramento, Universidade De Salamanca). Disponível em <https://www.bombeiros.pt/wp-content/uploads/2013/11/Avaliacao-do-bournout-engagement-e-resiliencia-nos-bombeiros-do-distrito-da-guarda.pdf>

- Rodrigues, N. (2010). *Contextos e Polícia de Segurança Pública: percepções, identidade e identificação*. (Dissertação de Mestrado, não publicada). Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna, Lisboa.
- Rosa, J., Passos, F. & Queirós, C. (2015). Um estudo exploratório sobre *burnout* e indicadores psicopatológicos em polícias. *International Journal On Working Conditions*, 10, 101-119.
- Saks, A. (2006). Antecedents and consequences of employee engagement. *Journal of Managerial Psychology*, 21(7), 600-619. Doi: 10.1108/02683940610690169
- Salanova, M. & Schaufeli, W. (2004). El engagement de los empleados: un reto emergente para la dirección de los recursos humanos. *Estudios Financieros*, 261, 109-138.
- Salanova, M., & Schaufeli, W. (2008). A cross-national study of work engagement as a mediator between job resources and proactive behaviour. *International Journal of Human Resource Management*, 19(1), 116–131. Doi: 10.1080/09585190701763982
- Salanova, M., Schaufeli, W., Llorens, S., Peiró, J. & Grau, R. (2000). Desde el *burnout* al engagement: una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Santo, P. (2015). *Introdução à Metodologia das Ciências Sociais: Génese, Fundamentos e Problemas*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2004). Job demands, job resources and their relationship with *burnout* and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315. Doi: 10.1002/job.248
- Schaufeli, W. & Bakker, A. (2010). Defining and measuring work engagement: Bringing clarity to the concept. In A. Bakker & M. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (p. 10–24). Psychology Press.
- Schaufeli, W. & Buunk, B. (2003). *Burnout*: An Overview of 25 Years of Research and Theorizing. In M. Schabracq, J. Winnubst & C. Cooper (Eds.), *The handbook of work and health psychology* (pp. 383-425). Inglaterra: John Wiley & Sons Ltd

- Schaufeli, W. & Salanova, M. (2007). Work Engagement: an emerging psychological concept and its implications for organizations. In: S. Gilliland, D. Steiner & D. Skarlicki (Eds.), *Managing Social and Ethical Issues in Organizations* (135-177). Greenwich, Inglaterra: Information Age Publishers.
- Schaufeli, W. & Salanova, M., González-Romá, V. & Bakker, A. (2002). The measurement of engagement and *burnout*: A two sample confirmatory factor analytic approach. *Journal of Happiness Studies*, 3, 71-92.
- Schaufeli, W. & Witte, H. (2017a). Work engagement: Real or redundant? *Burnout Research*, 5, 1-2. Doi: 10.1016/j.burn.2017.06.001
- Schaufeli, W. & Witte, H. (2017b). Outlook work engagement in contrast to *burnout*: Real and redundant! *Burnout Research*, 5, 58-60. Doi: 10.1016/j.burn.2017.06.002
- Schaufeli, W. (2013). What is engagement? In C. Truss, K. Alfes, R. Delbridge, A. Shantz, & E. Soane (Eds.), *Employee Engagement in Theory and Practice*. London: Routledge.
- Seabra, A. (2008). *Síndrome de Burnout e a Depressão no Contexto da Saúde Ocupacional* (Tese de Doutoramento, Universidade do Porto). Disponível em <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/19388/2/Tesefinal.pdf>
- Selye, H. (1955). Stress and Disease. *The Laryngoscope*, 65(7), 500-514. Doi: 10.1288/00005537-195507000-00002
- Selye, H. (1974). *Stress without distress*. Philadelphia, PA: J.B. Lippincott
- Shah, D. (2009). Healthy worker effect phenomenon. *Indian Journal of Occupational & Environmental Medicine*, 13(2), 77-99. Doi: 10.4103/0019-5278.55123
- Shane, J. (2010). Organizational stressors and police performance. *Journal of Criminal Justice*, 38(4), 807-818. Doi: 10.1016/j.jcrimjus.2010.05.008
- Silva, M. (2014). Engagement ou Compromisso Organizacional: conceitos iguais ou diferentes? (Dissertação de Mestrado, Instituto Universitário de Ciências Psicológicas, Sociais e da Vida). Disponível em <http://repositorio.ispa.pt/bitstream/10400.12/3661/1/19333.pdf>

- Sinval, J., Pasian, S., Queirós, C. & Marôco, J. (2018). Brazil-Portugal transcultural adaptation of the UWES-9: Internal consistency, dimensionality, and measurement invariance. *Frontiers in Psychology*, 1-18. Doi: 10.3389/fpsyg.2018.00353
- Sinval, J., Queirós, C., Pasian, S. & Marôco, J. (2019). Transcultural Adaptation of the Oldenburg *Burnout* Inventory (OLBI) for Brazil and Portugal. *Frontiers in Psychology*, 1-28. Doi: 10.3389/fpsyg.2019.00338
- Sonnentag, S. (2003). Recovery, work engagement and proactive behavior: A new look at the interface between nonwork and work. *Journal of Applied Psychology*, 88(3), 518-528. Doi: 10.1037/0021-9010.88.3.518
- Sonnentag, S. (2017). A task-level perspective on work engagement: A new approach that helps to differentiate the concepts of engagement and *burnout*. *Burnout Research*, 5, 12-20. Disponível em <https://doi.org/10.1016/j.burn.2017.04.001>
- Spector, P. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences*. Estados Unidos da América: SAGE Publications, Inc.
- Spence, J. & Robbins, A. (1992). Workaholism: Definition, measurement, and preliminary results. *Journal of Personality Assessment*, 58(1), 160-178. Doi: 10.1207/s15327752jpa5801_15D
- Taris, T., Schaufeli, W. & Shimazu, A. (2010). The push and pull of work: The differences between workaholism and work engagement. In A. Bakker & M. Leiter (Eds.), *Work engagement: A handbook of essential theory and research* (pp. 39–53). Estados Unidos da América: Psychology Press.
- Thompson, B., Kirk, A. & Brown, D. (2006). Sources of stress in policewomen: A three-factor model. *International Journal of Stress Management*, 13(3), 309-328. Doi: 10.1037/1072-5245.13.3.309
- Young, H., Glerum, D., Wang, W. & Joseph, D. (2018). Who are the most engaged at work? A meta-analysis of personality and employee engagement. *Journal of Organizational Behavior*, 39(10), 1-17. Doi: 10.1002/job.2303

ANEXOS E APÊNDICES

Anexo 1 - Pedido de autorização para a realização de entrevistas aos elementos da Divisão de Psicologia da PSP

POLÍCIA SEGURANÇA PÚBLICA

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA
DIREÇÃO DE ENSINO



Exmo. Sr. Diretor de Ensino,
Superintendente Sérgio Felgueiras,

O plano curricular do Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais (CMICP) prevê a elaboração de uma dissertação de mestrado no 5.º ano letivo, cabendo ao aluno, Aspirante a Oficial de Polícia, escolher um tema inserido numa das áreas científicas constantes da estrutura curricular do curso (ciências policiais, ciências jurídicas, ciências sociais e humanas).

De acordo com o ponto anterior, a aluna do 5.º ano do CMICP, Aspirante a Oficial de Polícia, Joana Catarina Costa Branco vem solicitar autorização para, no âmbito do trabalho de dissertação subordinado ao tema “O *Burnout* na Polícia de Segurança Pública: causas e resposta” do qual é orientador o Professor Doutor Artur Rocha Machado, realizar entrevistas exploratórias a quatro elementos da Divisão de Psicologia da PSP tendo em vista as características que se afiguram mais pertinentes para o tema.

O recurso a estas entrevistas exploratórias considera-se fundamental para o desenvolvimento do tema, pois cabe à Divisão de Psicologia a gestão e o acompanhamento dos casos que este trabalho pretende focar. Salvaguarda-se ainda que o conhecimento e experiência dos elementos a entrevistar, será uma mais-valia para sustentar e credibilizar todo o trabalho.

Junto se anexa a V. Ex.^a o Guião de Entrevista.

Joana Catarina Costa Branco
Aspirante a Oficial de Polícia n.º 3203/156421

Anexo 2 - Pedido de autorização para a realização de um questionário aos Polícias a exercer funções no Comando Metropolitano de Lisboa

POLÍCIA SEGURANÇA PÚBLICA

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA
DIREÇÃO DE ENSINO



Exmo. Sr. Diretor de Ensino,
Superintendente Sérgio Felgueiras,

O plano curricular do Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais (CMICP) prevê a elaboração de uma dissertação de mestrado no 5.º ano letivo cujo tema escolhido deverá abordar uma das áreas científicas constantes da estrutura curricular do curso (ciências policiais, ciências jurídicas, ciências sociais e humanas).

De acordo com o ponto anterior, a aluna do 5.º ano do CMICP, Aspirante a Oficial de Polícia, Joana Catarina Costa Branco escolheu para tema da dissertação “O *Burnout* na Polícia de Segurança Pública: causas e resposta” sendo orientador o Professor Doutor Artur Rocha Machado.

Uma vez que, para realização do trabalho de investigação pretende aplicar um questionário aos polícias a exercer funções no Comando Metropolitano de Lisboa, vem por este meio solicitar a V.ª Ex.ª a respetiva autorização.

O questionário será distribuído através da plataforma *Google Forms* (on-line) e terá um total de 33 questões, 8 delas obrigatórias e de carácter sociodemográfico e as restantes adaptadas de questionários relacionados com a temática.

Junto se anexa cópia do questionário em formato PDF.

Joana Catarina Costa Branco
Aspirante a Oficial de Polícia n.º 3203/156421

Anexo 3 - Autorização para a realização de entrevistas aos elementos da Divisão de Psicologia da PSP e de um questionário aos Polícias a exercer funções no Comando Metropolitano de Lisboa



POLÍCIA SEGURANÇA PÚBLICA
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA
DIRECÇÃO DE ENSINO
SECRETARIA ESCOLAR



Exmo. Senhor
Diretor Nacional Adjunto/Unidade Orgânica de
Recursos Humanos
(Departamento de Formação)
DN/PSP Largo da Penha de França, N.1
1199-010 LISBOA

Sua Referência:
Sua Comunicação:
Nossa Referência: 85/SECDE/2020
Classificador: 080.01.10
Processo: SECDE201900001ASP
Data: 2020-03-04

Autorizado
17.03.2020
Arturo Pinto Vieira
Superintendente-Chefe

Assunto: PEDIDO DE COLABORAÇÃO EM TRABALHO DE DISSERTAÇÃO DE MESTRADO INTEGRADO EM CIÊNCIAS POLICIAIS

1. O Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais (CMICP), no 5.º ano - Estágio, compreende a elaboração de uma dissertação/trabalho de projeto que deverá, obrigatoriamente, incidir sobre um tema das áreas científicas de ciências policiais, ciências jurídicas e ciências sociais e humanas.
2. A Aspirante a Oficial de Polícia Joana Catarina Costa Branco irá realizar o seu estudo numa daquelas áreas científicas, subordinado ao tema "O Burnout na Polícia de Segurança Pública: causas e resposta", do qual é orientador o Sr. Prof. Doutor Artur Rocha Machado.
3. Deste modo, solicita-se a V.ª Ex.ª autorização para a aplicação de um questionário a elementos policiais do Comando Metropolitano de Lisboa, conforme anexo, sendo através do portal GoogleForms.
4. Solicita-se ainda autorização para a realização de quatro entrevistas a elementos da Divisão de Psicologia da PSP tendo em conta as características que se afiguram mais pertinentes para o tema conforme guião de entrevista que se anexa.
5. A necessidade da recolha de dados relativos prende-se com o facto de vir a constituir um estudo essencial à elaboração da dissertação, sustentando o trabalho de investigação realizado.
6. Mais se informa V.ª Ex.ª de que a Aspirante a Oficial de Polícia Joana Branco se compromete a respeitar a confidencialidade e o anonimato dos dados obtidos, bem como a não usar os mesmos fora do âmbito deste trabalho académico.

O Diretor


José Carlos Bastos Leitão
Superintendente



Anexo 4 - Autorização para utilização dos Questionários OLBI e UWES



Declaração de autorização

Para os devidos efeitos declaro que autorizo a Aspirante a Oficial de Polícia Joana Catarina Costa Branco, a utilizar na sua dissertação de Mestrado a decorrer no Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna os seguintes instrumentos:

- *Oldenburg Burnout Inventory* - destinado à identificação do fenómeno ocupacional do *burnout*, versão portuguesa de acesso livre disponibilizada na página 11 do artigo “Sinval, J., Queiros, C., Pasian, S., & Maroco, J. (2019). Transcultural Adaptation of the Oldenburg Burnout Inventory (OLBI) for Brazil and Portugal. *Frontiers in Psychology*, 10 (338). doi: 10.3389/fpsyg.2019.00338” (disponível em <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2019.00338/full>).
- *Utrecht Work Engagement Scale* - destinado à identificação do engagement enquanto motivação no trabalho, versão portuguesa de acesso livre disponibilizada na página 7 do artigo “Sinval, J., Marques-Pinto, A., Queirós, C. & Maroco, J. (2018). Engagement Among Rescue Workers: Psychometric Properties of the Portuguese UWES. *Frontiers in Psychology*, 8 (2229). doi: 10.3389/fpsyg.2017.02229” (disponível em <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2017.02229/full>). Estando disponíveis a versão de 17 e de 9 itens, recomendo a versão de 9 para não sobrecarregar os participantes, pois de acordo com o autor original William Schaufeli, aquando da autorização para esta adaptação portuguesa, dadas as boas qualidades psicométricas pode ser utilizada a versão reduzida.

Informo que estes dois instrumentos não são de uso exclusivo por psicólogos, destinando-se a conhecimento/caracterização dos fenómenos em questão, estando de acesso livre na internet, e bastando utilizar a mesma formulação dos itens e citar a fonte consultada.

Porto, 3 de Março de 2020

Cristina Queirós
Professora Auxiliar da FPCEUP
(Diretora do LabRP da FPCEUP)

Email: cqueiros@fpce.up.pt

Anexo 5 – Declaração de Consentimento Informado

POLÍCIA SEGURANÇA PÚBLICA

INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS E SEGURANÇA INTERNA
DIREÇÃO DE ENSINO



DECLARAÇÃO DE CONSENTIMENTO INFORMADO

Eu, abaixo assinado _____ compreendi a explicação que me foi fornecida, verbalmente e por escrito, acerca da investigação que se pretende realizar, bem como do estudo que irei participar. Foi-me dada a oportunidade de fazer as perguntas que julguei necessárias. Além disso, foi-me informado que tenho o direito de recusar a qualquer momento a minha participação no estudo em apreço.

Foi-me dado o tempo necessário para refletir sobre esta proposta de participação na investigação.

Nestas circunstâncias, declaro que decido livremente participar neste Trabalho de Investigação Aplicada, tal como me foi apresentado pela investigadora.

A investigadora

O(A) entrevistado(a)

Anexo 6 – Questionário aos Polícias a exercer funções no Comando Metropolitano de Lisboa

Burnout na PSP

Este estudo é realizado no âmbito do 32.º Curso de Formação de Oficiais de Polícia/Curso de Mestrado Integrado em Ciências Policiais, do Instituto Superior de Ciências Policiais e Segurança Interna e pretende conhecer os níveis de burnout e de motivação no trabalho na Polícia de Segurança Pública.

O estudo foi autorizado pela Direção Nacional da PSP e o seu preenchimento é anónimo e confidencial. Por favor não indique o seu nome ou n.º de identificação (pessoal ou policial) em qualquer local.

Obrigado pela sua colaboração.

Joana Branco

Aspirante a Oficial de Polícia

***Obrigatório**

Aceito participar no estudo: *

☐ Sim

☐ Não

Questionário Sociodemográfico

Sexo *

☐ Feminino

☐ Masculino

Idade *

A sua resposta

Estado Civil *

- ☐ Solteiro
- ☐ Casado
- ☐ União de Facto
- ☐ Divorciado
- ☐ Viúvo

Anos de Serviço *

A sua resposta

Categoria *

- ☐ Oficial
- ☐ Chefe
- ☐ Agente

Função *

- ☐ Operacional
- ☐ Não operacional

Colocação atual *

- ☐ 1ª Divisão Policial
- ☐ 2ª Divisão Policial
- ☐ 3ª Divisão Policial
- ☐ 4ª Divisão Policial
- ☐ 5ª Divisão Policial
- ☐ Divisão Policial da Amadora
- ☐ Divisão Policial de Cascais
- ☐ Divisão Policial de Loures
- ☐ Divisão Policial de Oeiras
- ☐ Divisão Policial de Sintra
- ☐ Divisão Policial de Vila Franca de Xira
- ☐ Divisão de Segurança a Instalações
- ☐ Divisão de Segurança Aeroportuária
- ☐ Divisão de Segurança a Transportes Públicos
- ☐ Divisão de Investigação Criminal
- ☐ Divisão de Trânsito
- ☐ Comando Metropolitano de Lisboa (Sede)

Distância aproximada (em km) da colocação atual à residência de origem *

A sua resposta

Indique o seu grau de concordância para cada uma das afirmações seguintes (OLBI):

	Discordo totalmente	Discordo	Nem concordo nem discordo	Concordo	Concordo totalmente
1.Encontro com frequência assuntos novos e interessantes no meu trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2.Há dias em que me sinto cansado antes mesmo de chegar ao trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3.Cada vez mais falo de forma negativa do meu trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4.Depois do trabalho, preciso de mais tempo para relaxar e sentir-me melhor do que precisava antigamente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5.Consigo aguentar bem a pressão do meu trabalho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6.Ultimamente tenho pensado menos no meu trabalho e faço as tarefas de forma quase mecânica	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7.Considero que o meu trabalho é um desafio positivo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8.Durante o meu trabalho, muitas vezes sinto-me emocionalmente esgotado

☐☐☐☐☐

9.Com o passar do tempo, sinto-me desligado do meu trabalho

☐☐☐☐☐

10.Depois do trabalho, tenho energia suficiente para as minhas atividades de lazer

☐☐☐☐☐

11.Às vezes, sinto-me farto das minhas tarefas no trabalho

☐☐☐☐☐

12.Depois do trabalho sinto-me cansado e sem energia

☐☐☐☐☐

13.Este é o único tipo de trabalho que me imagino a fazer

☐☐☐☐☐

14.De uma forma geral, consigo administrar bem a quantidade de trabalho que tenho

☐☐☐☐☐

15.Sinto-me cada vez mais empenhado no meu trabalho

☐☐☐☐☐

16.Quando trabalho, geralmente sinto-me com energia

☐☐☐☐☐

Pense nas suas tarefas e avalie com que frequência se sente conforme descrito abaixo (UWES):

[illegible]

9.Sinto-me
tão
empolgado
que me deixo
levar quando
estou a
trabalhar

☐☐☐☐☐☐☐

Anexo 7 – Distribuição de frequências e percentagens em relação à Exaustão

	Frequência	Percentagem	Percentagem acumulada
1,00	1	,2	,2
1,13	3	,6	,9
1,25	1	,2	1,1
1,50	1	,2	1,3
1,57	1	,2	1,5
1,63	5	1,1	2,6
1,75	7	1,5	4,1
1,86	1	,2	4,3
1,88	7	1,5	5,8
2,00	18	3,9	9,7
2,13	38	8,2	17,8
2,14	1	,2	18,1
2,25	30	6,5	24,5
2,38	25	5,4	29,9
2,43	1	,2	30,1
2,50	31	6,7	36,8
2,57	1	,2	37,0
2,63	27	5,8	42,8
2,75	31	6,7	49,5
2,86	1	,2	49,7
2,88	38	8,2	57,8
3,00	29	6,2	64,1
3,13	29	6,2	70,3
3,14	1	,2	70,5
3,25	31	6,7	77,2
3,38	22	4,7	81,9
3,50	14	3,0	84,9
3,63	21	4,5	89,5
3,75	10	2,2	91,6
3,88	9	1,9	93,5
4,00	14	3,0	96,6

4,13	3	,6	97,2
4,25	4	,9	98,1
4,29	1	,2	98,3
4,38	2	,4	98,7
4,50	2	,4	99,1
4,63	1	,2	99,4
4,75	2	,4	99,8
5,00	1	,2	100,0
Total	465	100,0	

Anexo 8 – Distribuição de frequências e percentagens em relação ao Distanciamento

	Frequência	Percentagem	Percentagem acumulada
1,13	3	,6	,6
1,25	1	,2	,9
1,50	3	,6	1,5
1,63	5	1,1	2,6
1,75	7	1,5	4,1
1,88	16	3,4	7,5
2,00	18	3,9	11,4
2,13	31	6,7	18,1
2,14	1	,2	18,3
2,25	31	6,7	24,9
2,38	29	6,2	31,2
2,43	1	,2	31,4
2,50	26	5,6	37,0
2,63	29	6,2	43,2
2,71	2	,4	43,7
2,75	38	8,2	51,8
2,86	1	,2	52,0
2,88	33	7,1	59,1
3,00	23	4,9	64,1
3,13	21	4,5	68,6
3,25	25	5,4	74,0
3,29	1	,2	74,2
3,38	23	4,9	79,1
3,50	22	4,7	83,9
3,63	17	3,7	87,5
3,75	15	3,2	90,8
3,88	10	2,2	92,9
4,00	4	,9	93,8
4,13	8	1,7	95,5
4,25	5	1,1	96,6
4,38	6	1,3	97,8

4,50	3	,6	98,5
4,63	3	,6	99,1
4,88	2	,4	99,6
5,00	2	,4	100,0
Total	465	100,0	

Anexo 9 – Distribuição de frequências e percentagens em relação ao Vigor

	Frequência	Percentagem	Percentagem acumulada
,00	8	1,7	1,7
,33	3	,6	2,4
,67	6	1,3	3,7
1,00	8	1,7	5,4
1,33	7	1,5	6,9
1,67	5	1,1	8,0
2,00	15	3,2	11,2
2,33	13	2,8	14,0
2,67	20	4,3	18,3
3,00	40	8,6	26,9
3,33	7	1,5	28,4
3,67	13	2,8	31,2
4,00	17	3,7	34,8
4,33	29	6,2	41,1
4,67	33	7,1	48,2
5,00	139	29,9	78,1
5,33	33	7,1	85,2
5,50	1	,2	85,4
5,67	19	4,1	89,5
6,00	49	10,5	100,0
Total	465	100,0	

Anexo 10 – Distribuição de frequências e percentagens em relação à Dedicção

	Frequência	Percentagem	Percentagem acumulada
,00	9	1,9	1,9
,33	3	,6	2,6
,67	3	,6	3,2
1,00	16	3,4	6,7
1,33	7	1,5	8,2
1,67	13	2,8	11,0
2,00	9	1,9	12,9
2,33	8	1,7	14,6
2,67	15	3,2	17,8
3,00	28	6,0	23,9
3,33	17	3,7	27,5
3,67	19	4,1	31,6
4,00	26	5,6	37,2
4,33	23	4,9	42,2
4,67	25	5,4	47,5
5,00	90	19,4	66,9
5,33	61	13,1	80,0
5,50	1	,2	80,2
5,67	34	7,3	87,5
6,00	58	12,5	100,0
Total	465	100,0	

Anexo 11 – Distribuição de frequências e percentagens em relação à Absorção

	Frequência	Percentagem	Percentagem acumulada
,00	6	1,3	1,3
,33	3	,6	1,9
,67	6	1,3	3,2
1,00	6	1,3	4,5
1,33	9	1,9	6,5
1,67	4	,9	7,3
2,00	17	3,7	11,0
2,33	9	1,9	12,9
2,67	14	3,0	15,9
3,00	25	5,4	21,3
3,33	13	2,8	24,1
3,67	32	6,9	31,0
4,00	32	6,9	37,8
4,33	26	5,6	43,4
4,67	36	7,7	51,2
5,00	71	15,3	66,5
5,33	82	17,6	84,1
5,67	31	6,7	90,8
6,00	43	9,2	100,0
Total	465	100,0	

Anexo 12 – Distribuição de frequências e percentagens em relação ao *Engagement*

	Frequência	Percentagem	Percentagem acumulada
,00	4	,9	,9
,11	1	,2	1,1
,22	2	,4	1,5
,33	2	,4	1,9
,56	1	,2	2,2
,67	2	,4	2,6
1,00	7	1,5	4,1
1,11	2	,4	4,5
1,22	1	,2	4,7
1,33	2	,4	5,2
1,44	6	1,3	6,5
1,50	1	,2	6,7
1,56	3	,6	7,3
1,67	3	,6	8,0
1,78	2	,4	8,4
1,89	3	,6	9,0
2,00	3	,6	9,7
2,11	3	,6	10,3
2,22	7	1,5	11,8
2,33	6	1,3	13,1
2,44	2	,4	13,5
2,56	3	,6	14,2
2,67	4	,9	15,1
2,75	1	,2	15,3
2,78	2	,4	15,7
2,89	5	1,1	16,8
3,00	13	2,8	19,6
3,11	9	1,9	21,5
3,22	5	1,1	22,6
3,33	11	2,4	24,9
3,44	9	1,9	26,9

3,56	5	1,1	28,0
3,67	4	,9	28,8
3,78	10	2,2	31,0
3,89	7	1,5	32,5
4,00	8	1,7	34,2
4,11	4	,9	35,1
4,22	12	2,6	37,6
4,33	13	2,8	40,4
4,44	11	2,4	42,8
4,56	7	1,5	44,3
4,67	18	3,9	48,2
4,78	14	3,0	51,2
4,88	1	,2	51,4
4,89	16	3,4	54,8
5,00	45	9,7	64,5
5,11	34	7,3	71,8
5,13	2	,4	72,3
5,22	29	6,2	78,5
5,33	18	3,9	82,4
5,38	1	,2	82,6
5,44	16	3,4	86,0
5,56	10	2,2	88,2
5,67	9	1,9	90,1
5,75	1	,2	90,3
5,78	18	3,9	94,2
5,89	10	2,2	96,3
6,00	17	3,7	100,0
Total	465	100,0	